



**59 Años
de historia
y lucha**

SINDICATO DE EDUCADORES DE RISARALDA

Personería Jurídica No 0750 – Mayo 9/67 - NIT: 891411456-1

COMUNICADO DE RECHAZO Y EXIGENCIA SINDICATO DE EDUCADORES DE RISARALDA – SER

Pereira, 9 de septiembre de 2026

El Sindicato de Educadores de Risaralda (SER) expresa su más profundo rechazo ante la grave crisis en la prestación de los servicios de salud que afecta al magisterio del departamento, crisis que persiste pese a lo establecido en el Acuerdo 003 de 2024, el cual debía garantizar un modelo de atención integral, oportuno y centrado en el usuario.

Denunciamos públicamente, con fundamento en los testimonios reiterados de nuestros afiliados, la falta de oportunidad en la atención, la ineficacia de los canales de comunicación y las barreras administrativas impuestas por las entidades prestadoras Comfamiliar y Vitalcare, así como el silencio administrativo de la Fiduprevisora Nacional, que omite su función de garante y deja sin solución las necesidades más sentidas de los docentes y sus familiares.

1. Comfamiliar no garantiza una atención primaria adecuada para el magisterio, contraviniendo los principios del Acuerdo 003 que priorizan este nivel de atención. A pesar de que los usuarios suministran oportunamente la información requerida, los canales oficiales de asignación de citas no son confiables: no responden, no asignan turnos en plazos razonables y generan demoras de varios días o incluso semanas, vulnerando el derecho fundamental a la salud y los estándares de oportunidad definidos en el Manual Técnico y Operativo del Acuerdo 003.
2. Vitalcare impone barreras injustificadas que retrasan el acceso a la consulta. Exige al usuario declarar su patología a través de un chat automatizado antes de permitir la asignación de una cita, lo cual no solo vulnera el derecho a la intimidad y a la confidencialidad del paciente, sino que además constituye un filtro administrativo que entorpece y dilata la atención, en contravía del principio de libre elección de prestadores consagrado en el Acuerdo 003.
3. La Fiduprevisora Nacional, como entidad responsable de supervisar y garantizar las condiciones del servicio, mantiene un silencio cómplice que perpetúa estas fallas. Su inacción deja a las entidades prestadoras sin mecanismos efectivos de control y a los pacientes sin respuestas claras ni soluciones reales, desconociendo los llamados de la Procuraduría General de la Nación a garantizar la continuidad y oportunidad del servicio.

Exigimos a las entidades mencionadas:

- La habilitación inmediata de canales de comunicación ágiles, confiables, con respuesta efectiva y con seguimiento a cada solicitud, conforme a los estándares del nuevo modelo.
- La eliminación total de las barreras administrativas en la solicitud y asignación de citas, garantizando el derecho a la libre elección de IPS.
- La garantía de atención oportuna, con plazos máximos razonables y sin dilaciones injustificadas, tal como lo establece el Acuerdo 003 y los acuerdos de nivel de servicio.



**59 Años
de historia
y lucha**

SINDICATO DE EDUCADORES DE RISARALDA

Personería Jurídica No 0750 – Mayo 9/67 - NIT: 891411456-1

- La implementación de mecanismos de verificación ciudadana que permitan monitorear el cumplimiento de estos compromisos y la participación efectiva del magisterio en la veeduría del modelo.

El SER, fiel a su tradición de lucha y defensa de los derechos del magisterio, convoca a todos y todas las docentes a asumir una posición activa frente a esta crisis:

1. A nivel individual: Radicar de manera masiva y documentada las quejas formales ante la Superintendencia Nacional de Salud, denunciando la no asignación de citas, el mal funcionamiento de los canales de comunicación y la falta de oportunidad en la atención. Cada queja es una herramienta de presión y un insumo para las actuaciones administrativas.
2. A nivel colectivo: Organizarse en redes locales por institución y por municipio para consolidar un registro único de casos, visibilizar la magnitud del problema y fortalecer la exigencia gremial, ejerciendo control social sobre la implementación del Acuerdo 003.
3. A nivel gremial: El SER estará atento a los nombramientos nacionales, regionales y departamentales para incidir en la gestión y seguir trabajando en mesas de diálogo, sin descartar ninguna vía de presión. Advertimos que, ante la continuidad de esta coyuntura crítica y la falta de respuestas concretas, nos veremos abocados a salir a las calles a exigir, de manera contundente y unitaria, una atención real, eficaz y digna para toda la población magisterial.

¡Por una salud oportuna, digna y sin barreras para el magisterio de Risaralda!

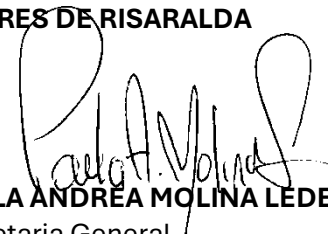
¡Ni un docente ni un familiar sin atención!

¡Organización y lucha es la respuesta!

Fraternalmente,

**JUNTA DIRECTIVA
SINDICATO DE EDUCADORES DE RISARALDA**


JULIO CESAR OSPINA OSORIO
Presidente


PAULA ANDREA MOLINA LEDESMA
Secretaria General


JORGE ARIEL CORREA GONZÁLEZ
Secretario de seguridad social, jurídica y laboral