



Comunicado Nro. 001

## **Soluciones urgentes para gestionar prestaciones sociales y económicas y salud de los docentes**

*Bucaramanga, 20 de febrero de 2025.* Desde la Secretaría de Educación Departamental levantamos nuestra voz de solidaridad con el magisterio y hacemos un llamado para que se ejecuten acciones eficaces que garanticen a los docentes, directivos docentes y a sus beneficiarios el derecho fundamental de acceso a los servicios en salud en calidad y oportunidad, y la pronta solución de la problemática de congelamiento del trámite de prestaciones económicas ante la terminación del contrato de Soporte Lógico el 31 de diciembre de 2024, que brinda a las Secretarías de Educación respaldo técnico remoto y especializado para la plataforma Humano a través de la cual tramitan cesantías y pensiones. Estas problemáticas aquejan a los educadores del Departamento de Santander y requieren de soluciones ágiles para la normalización de los servicios prestados, primeramente, en cuanto a los servicios de salud:

1. Red de prestadores de servicio médico asistencial: Aunque en la actualidad el Departamento de Santander ha venido consolidando la Red de Prestadores de Servicios, se requiere conocer a la fecha la realidad de suficiencia de la Red de Atención. En concreto, el Área Metropolitana de Bucaramanga está solo con FAFOS. En algunos municipios cuentan con entidades públicas y privadas; siguen presentándose quejas en la no oportunidad de citas, en especial con nutrición, pediatría, ginecología, odontología, entre otras. En relación a la vacunación en el área metropolitana, FAFOS manifiesta que la vacunación con FOMAG solo atiende a la población de Girón.

Los usuarios internados no están recibiendo unos servicios idóneos; persisten las quejas por falta de camas y procedimientos ordenados con demora en su realización. En urgencias se mantiene la dificultad de ordenar habitaciones y pasan las horas sin que se le asigne y se traslade al usuario. Seguidamente, hay problemática respecto a usuarios de enfermos de gravedad obligados a permanecer horas haciendo fila para ser admitidos. Con las modificaciones introducidas, es necesario administrar las quimios, sin ninguna compasión con pacientes terminales de cáncer, lo cual antes no se hacía debido a que el trámite era interno. También, persisten demoras en la entrega de resultados: un cuadro de orina, sin que sea un cultivo, de hasta 9 días. Finalmente, los docentes ubicados en municipios límites del departamento, como el caso de Barbosa, solicitan se les permita asistir sin limitantes a ciudades más cercanas que Bucaramanga, por ejemplo, Tunja o Bogotá.

2. Citas médicas especializadas y suministro de medicamentos: En estos momentos, la prestación del servicio de salud vuelve a verse afectada por la demora en la contratación y en los pagos oportunos del servicio prestado, lo cual en este momento resulta en el problema tan delicado de prestadores que amenazan con la suspensión de servicios de atención, poniendo en riesgo la salud del magisterio y su núcleo familiar. Es bastante indignante la cancelación de citas médicas después de un largo tiempo de espera porque



el médico no tiene contrato, o porque manifiestan que el servicio está suspendido debido a que **Fiduprevisora** no ha pagado. Es muy preocupante la situación del Grupo Garante de Cimitarra y la ESE de Oiba. ISNOR, amenaza con suspender medicamentos. No son pocos los casos de cancelación de citas médicas después de un largo tiempo de espera por las situaciones anteriormente expuestas

De los 87 municipios, sólo 49 cuentan con punto de dispensación. Entre esos 49 hay muchos de ellos que cuentan con dos y hasta 3 prestadores, pero no cubren el 100% de los medicamentos requeridos. La exigencia de autorizaciones de medicamentos desgasta al paciente, sobre todo al pensionado. Desafortunadamente, a la fecha se continúa con medicamentos agotados y pendientes.

3. Medicina laboral: No hay claridad en las particularidades de contratación en Medicina Laboral y los cambios que se han venido dando, los cuales afectan a los docentes en los procesos de incapacidades y continuidad de las mismas al no permitir que el Médico Laboral emita dichas incapacidades, si algo que defendimos y era lo mejor que tenía el modelo anterior era Medicina Laboral.

A la fecha, se encuentran docentes sin garantía de contar con cita de especialista tratante cada mes para mantener la continuidad y llenar el requisito de los 120 y 180 días incapacitados para continuar el proceso según defina el médico laboral, por lo que afirmamos que se nos está negando el derecho al SGSST. Se recurre a citas con medicina general para incapacidad de 3 días y hasta lograr cita con el especialista.

Los docentes y sus familias tienen incertidumbre por los nuevos cambios introducidos por el nuevo sistema de salud, específicamente en la continuidad de tratamientos para enfermedades de alto costo, la suficiencia de la red de prestadores servicio médico asistencial, la asignación y gestión de citas de medicina especializada, el pago oportuno del servicio a las entidades contratadas para no ver afectado el servicio de salud, la "Implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo", la contratación en Medicina Laboral del magisterio y sus familias y la necesidad de que toda la red primaria y alterna contratada funcione en las condiciones de oportunidad, eficiencia y equidad en las remisiones, referencias, contrarreferencias y las garantías a los usuarios de la libre elección.

### **Demoras en la gestión de prestaciones sociales de los docentes afiliados al Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio (FOMAG).**

Desde la Secretaría de Educación de Santander manifestamos nuestra preocupación frente al comunicado 2024-1084-005188971, emitido por la Fiduprevisora el 31 de diciembre de 2024 y dirigido a las Secretarías de Educación certificadas, en el cual nos informan sobre la situación referente a la terminación del contrato No. 12076-008-2024, celebrado entre Fiduprevisora S.A. y Soporte Lógico S.A.S., correspondiente al componente de Asistencia Técnica Remota-Mesas de Ayuda y Servicio; aduciéndose que este contrato tiene vigencia hasta el 31 de diciembre de 2024.

Esta situación ha generado que, a partir del 1° de enero de 2025, en el aplicativo Humano,



donde las secretarías de educación certificadas tramitan pensiones y cesantías, NO contamos con respaldo técnico remoto especializado de mesas de ayuda -Soporte Lógico- y los demás usuarios del sistema. Como consecuencia de la NO prestación de estos servicios a las Secretarías de Educación Certificadas se derivan las siguientes implicaciones:

1. Demoras en el reconocimiento de prestaciones como las cesantías y pensiones: La falta de soporte técnico oportuno y adecuado ocasiona retrasos en los trámites, lo cual, pese a los esfuerzos de Fiduprevisora, podría generar sanciones por mora, conforme a la norma vigente. La Fiduprevisora S.A. y Soporte Lógico son conscientes de que aproximadamente el 50 por ciento de las prestaciones que los liquidadores del sistema gestionan no toman correctamente los valores para un correcto reconocimiento de las cesantías. Estas inconsistencias deben ser subsanadas a través de solicitudes de asistencia a Soporte Lógico. Al no contar con su apoyo, prevalecen las dificultades que podrían desbordar en acciones legales, disciplinarias e incluso penales.
2. Falta de asistencia técnica especializada para trámites de las prestaciones sociales en el aplicativo: La asistencia técnica especializada prestada a través de las mesas de ayuda que nos ofrece Soporte Lógico es esencial para la correcta gestión de trámites de prestaciones sociales en el aplicativo y para subsanar los requerimientos a los docentes. Esto debido a que el visor que ellos tienen es diferente a los que manejamos los operadores en las secretarías. Si una prestación es devuelta por Fomag por algún tema de inconsistencia en la liquidación o afiliación, según sea el caso, las secretarías no tenemos acceso para subsanar o corregir plantillas. Solo con la asistencia de Soporte Lógico se pueden efectuar estos ajustes.
3. Imposibilidad de atender solicitudes que requieran desarrollos del Sistema: Este tema es bastante complejo, ya que, como creadores del sistema Humano, aún no han desarrollado los módulos de prestaciones como las solicitudes de cumplimiento de sentencia judicial, reliquidaciones pensionales y ajustes de cesantías; estas se tramitan a través del Plan Alternativo - Soporte Lógico, lo que deja un alto volumen de solicitudes sin resolver, quedándose estos actos rezagados en las secretarías por la falta de gestión externa con Soporte Lógico – Fomag y Fiduprevisora para el respectivo pago de las prestaciones.

Los docentes y sus apoderados se han visto obligados a interponer acciones judiciales para exigir sus derechos, ya que no existe un canal oficial para el envío de esos trámites a Fomag, de conformidad con lo dispuesto en el Decreto 1272 del 2018. Más aún cuando se carece de canales de comunicación con las entidades para obtener informaciones y por cualquier medio jamás responden.

El nuevo plan de acción propuesto por Fiduprevisora S.A. para dar solución en oportunidad al reconocimiento y pago de las prestaciones sociales del Magisterio no cumple con las exigencias. Según el Decreto 1272 de 2018, las Secretarías de Educación Certificadas validamos y tramitamos las prestaciones sociales, y Fiduprevisora y FOMAG revisan y aprueban los actos administrativos. Si este sistema no garantiza integralmente oportunidad, agilidad y mecanismos eficaces de comunicación entre estas entidades, el problema



**GOBERNACIÓN DE  
SANTANDER**  
PRENSA Y COMUNICACIONES

persistirá.

Finalmente, para la Secretaría de Educación de Santander es una prioridad garantizar una educación de calidad para las niñas, niños y jóvenes de la ciudad, así como realizar acciones afirmativas que promuevan la participación abierta en los diversos espacios que contribuyan al bienestar y garantía en los servicios prestacionales de los docentes y sus familias del Departamento de Santander.

**Oficina de Prensa y Comunicaciones  
Gobernación de Santander.**