

 Supersalud	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLFT05
	ACTA DE EVENTO	VERSIÓN	1
		FECHA	28/04/2023

Formato RLFT05 acta de evento

LUGAR:	Polideportivo municipal. Pesca - Boyacá
FECHA:	10/10/2025
NOMBRE DEL EVENTO:	Jornada de Atención en Salud
MODALIDAD	Presencial

PROPÓSITO DEL EVENTO: Establecer un espacio de interacción entre los usuarios del SGSSS y las entidades que cumplen funciones de aseguramiento en salud para eliminar las barreras en la prestación de dichos servicios y garantizar el acceso oportuno al derecho fundamental a la salud en Pesca (Boyacá).

DESARROLLO DEL EVENTO:

Para el desarrollo de la Jornada de Atención a los Usuarios de los servicios de salud, programada para el día 10 de octubre de 2025, en el Polideportivo Municipal de Pesca (Boyacá), previamente se citó mediante comunicación escrita a las EPS que presentan el mayor número de usuarios en este departamento, de las cuales confirmaron y se presentaron:

1. NUEVA EPS
2. SANITAS
3. CAJACOPI
4. SANIDAD PONAL

Siendo las 08:00 am, previa verificación de las condiciones logísticas y operativas para el desarrollo de la jornada de atención a los usuarios, las funcionarias del GIT Atención al Ciudadano y Promoción de la Participación Ciudadana, Maryuri Castaño y Roberth Millán, recordaron a los delgados de las EAPB el objetivo y metodología de la jornada, enfatizando en:

- ✓ Cada EPS deberá contar con un sistema/esquema de turnos para la debida atención
- ✓ El ingreso de usuarios a la jornada es hasta la 1:00 p.m., pero, concluirá cuando se realice la atención de la última persona que haya ingresado al lugar.
- ✓ Únicamente se puede tomar un registro de asistencia, que será el oficial de la Superintendencia Nacional de Salud. Las EAPB podrán tomar copia o imagen de los mismos, si así lo requieren.
- ✓ Se deben recibir los reclamos o requerimientos que presenten los usuarios garantizando su resolución efectiva *in situ*.
- ✓ El registro de las EAPB se hace por cada requerimiento en salud, entendiendo que un usuario puede presentar varias solicitudes, las cuales se traducen en atenciones efectivas a la ciudadanía

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLFT05
	ACTA DE EVENTO	VERSIÓN	1
		FECHA	28/04/2023

- ✓ Los casos que no se resuelvan en el transcurso de la jornada se radicarán en la Superintendencia Nacional de Salud para su debido seguimiento

A las 9:00 am se dio apertura e instalación de la jornada de atención al usuario. Esta jornada contó con la asistencia de 209 personas, de las cuales el 74,6% eran mujeres y el 25,4% se identificaron como hombres.

En términos de gestión de los requerimientos presentados por los usuarios ante las EPS, se evidencian los siguientes resultados:

Jornada de Atención en Salud Polideportivo municipal. Pesca - Boyacá			
HOMBRES	53	209	
MUJERES	156		
EAPB	SOLUCIONADAS	PENDIENTES	TOTAL
CAJCOPI	237	44	281
NUEVA EPS	126	1	127
DISCOLMETS	2		2
SANITAS	11		11
SANIDAD PONAL	7		7
ESE CENTRO DE SALUD DE TOCA	3		3
Subtotal	386	45	431

Al respecto:

1. En la jornada de atención se recibieron 431 reclamaciones en salud, que fueron interpuestas por 156 mujeres (74,6% de usuarios) y 53 hombres (25,4% de usuarios)
2. El 89,6% de los casos recibidos se cerraron in situ, mientras que otro 10,4% está pendiente para hacer seguimiento por parte de la Personería municipal de Pesca y la SuperSalud
3. La EPS que tuvo más reclamaciones fue CAJACOPI S con al menos 281 casos reportados, es decir, el 65,2% del total de las solicitudes gestionadas durante la jornada

Las principales **problemáticas** enunciadas fueron:

- 37,2% para citas generales, citas con especialista y consultas médicas familiares
- 36,3% para autorizaciones, acceso a información, cambios de IPS y gestiones administrativas
- 19% para para toma de exámenes, ayudas diagnósticas y de laboratorio

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLFT05
	ACTA DE EVENTO	VERSIÓN	1
		FECHA	28/04/2023

- 4,2% para entrega de medicamentos e insumos por parte de los gestores farmacéuticos
- 3,3% para terapias, cirugías y otros procedimientos o servicios de alto costo

CONCLUSIONES/OBSERVACIONES:

Es importante que los representantes de las distintas EPS porten a lo largo de la Jornada de Atención al Usuario sus prendas institucionales, distribuyan piezas informativas sobre los canales de comunicación y brinden información sobre los puntos de atención a los usuarios que, debido a características sociodemográficas, no hacen uso de los canales digitales.

Es necesario seguir insistiendo con las EPS para que alisten y dispongan de los elementos básicos como computadores, extensiones eléctricas, internet móvil, impresoras, papelería de apoyo y demás, porque la ausencia de uno o más limita el desarrollo oportuno y eficiente de la atención brindada a los usuarios. Lo propio sucede con los esquemas o fichas para la asignación de turnos, que busca ordenar y facilitar la atención y solución de barreras en salud a los cientos de usuarios que asisten a las jornadas.

Se hace necesario identificar y sistematizar la información de los medicamentos que no son dispensados a tiempo o son entregados de manera parcial, con el fin de orientar acciones correctivas para la garantía del derecho fundamental a la salud.

Se elaboró acta de compromiso y seguimiento con la EPS Cajacopi para la asignación de citas con el Hospital San Rafael y garantía efectiva del derecho a la salud de los usuarios del municipio. La personería municipal de Pesca (Boyacá) hará la validación correspondiente con los usuarios sobre los 44 requerimientos pendientes de resolver (abiertos) y elevará informe ante la Superintendencia Nacional de Salud la primera semana del mes de noviembre de 2025.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLFT05
	ACTA DE EVENTO	VERSIÓN	1
		FECHA	28/04/2023

REGISTRO FOTOGRÁFICO:



	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLFT05
	ACTA DE EVENTO	VERSIÓN	1
		FECHA	28/04/2023



	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLFT05
	ACTA DE EVENTO	VERSIÓN	1
		FECHA	28/04/2023



	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLFT05
	ACTA DE EVENTO	VERSIÓN	1
		FECHA	28/04/2023



	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLFT05
	ACTA DE EVENTO	VERSIÓN	1
		FECHA	28/04/2023



	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLFT05
	ACTA DE EVENTO	VERSIÓN	1
		FECHA	28/04/2023



	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLFT05
	ACTA DE EVENTO	VERSIÓN	1
		FECHA	28/04/2023



Elaboró: Maryuri Castaño

Revisó: Martha Sierra

Aprobó: Martha Sierra