

	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:	Cancha Cubierta Barrio Los Libertadores. Municipio de Inirida.
FECHA:	13/02/2026 – 9:00 a.m. a 1:00 p.m.
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 a este derecho fundamental.

DESARROLLO DEL EVENTO:

Para el desarrollo de la jornada de atención a los usuarios de los servicios de salud, programada para el 13 de febrero de 2026, en las instalaciones de la Cancha Cubierta, Barrio los Libertadores en el Municipio de Inirida (Guainía), previamente se citaron mediante comunicación escrita a la única EPS que presta servicios de salud en esta población, además de las cuatro (3) que forman parte del régimen de excepción del SGSSS con presencia en este municipio: Fondo Nacional de Salud del Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio – FOMAG, Sanidad Militar y Sanidad Policial.

Confirmaron e hicieron presencia en la jornada las siguientes EAPB's:

1. NUEVA EPS S.A.
2. FOMAG
3. SANIDAD MILITAR (ARMADA)
4. SANIDAD POLICIA NACIONAL

Siendo las 9:00 a.m., una vez se verificaron con antelación las condiciones logísticas y operativas del lugar para el adecuado desarrollo de la jornada de atención a los usuarios de los servicios de salud, los dos (2) funcionarios adscritos al Grupo Interno de Trabajo de Atención a la Ciudadanía y Promoción de la Participación Ciudadana de la Dirección de Servicio al Ciudadano y Promoción de la Participación Ciudadana de la Delegatura de Protección al Usuario de la Superintendencia Nacional de Salud, Olga Lucia Acosta Camacho y Roberth Mauricio Millán Reyes, reunieron a los delegados presentes de cada una de las EAPB con el propósito fundamental de reiterarles el propósito central y la metodología de dicha jornada por iniciar, enfatizando en detalle en los siguientes aspectos:

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

- a. La jornada tiene un propósito eminentemente RESOLUTIVO de cada uno de los requerimientos o reclamos puestos en conocimiento por los usuarios/as.
- b. Se deben recibir los reclamos o requerimientos que presenten los usuarios garantizando su resolución efectiva a lo largo de toda la jornada.
- c. El ingreso de los usuarios a la jornada es hasta las 1:00 p.m., empero, la misma concluirá formalmente sólo hasta cuando se realice la atención de la última persona que se encuentre en sala de espera.
- d. En el formato de atención de cada uno de los usuarios de los servicios de salud por parte de la respectiva EAPB, existe una columna identificada como “*RECIBIÓ RESPUESTA*” y su diligenciamiento de las opciones de *SI* o *NO* debe corresponder a la confirmación o no de la gestión del requerimiento o reclamo de manera oportuna, congruente y de fondo con lo solicitado. Del mismo modo, la “*FIRMA*” debe ser la ratificación de la respuesta recibida por parte de dicho usuario y no la percepción o confirmación de manera subjetiva del funcionario que realizó la atención correspondiente.
- e. El formato de atención en la mesa por parte de cada una de las EAPB debe ser diligenciado de manera exclusiva por el delegado o responsable y de ningún modo por el usuario/a.
- f. Ningún funcionario delegado por cada una de las EAPB que hicieron presencia efectiva en la JAU, puede retirarse dando por terminada su participación sino hasta tanto el funcionario de la Supersalud haya revisado y confirmado el diligenciamiento integral del formato de atención a los usuarios (formato de trabajo) conforme con las indicaciones entregadas previamente.

A las 9:00 a.m. del 13 de febrero de 2026, se dio apertura e instalación formal de la jornada de atención a los usuarios de los servicios de salud en el Municipio de Inírida (Guainía).

Como balance de la jornada se puede precisar que esta contó con la asistencia total de ciento quince (115) personas, de las cuales 67 (58,26%) se identifican con el género femenino y 48 (41,74%) con el género masculino.

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

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

Jornada de Atención al Usuario Municipio de Inírida (Guainía) - 13 de febrero de 2026			
Mujeres	67		115
Hombres	48		
EAPB	SOLUCIONADAS	PENDIENTES	TOTAL
NUEVA EPS	1	98	99
DISCOLMETS	2	10	12
FONDO NACIONAL DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO - FOMAG	0	0	0
SANIDAD FUERZAS MILITARES	0	0	0
SANIDAD POLICIA NACIONAL	0	0	0
			0
SUBTOTALES	3	108	111

De lo anterior, se puede concluir que:

1. Concurrieron a la jornada de atención un total de 115 personas. El 2,70% (3 casos) de los requerimientos recibidos fue gestionado y solucionado con por las EAPB en el marco de la jornada de atención, quedando pendiente por resolver el 97,3% (108 casos) que corresponden en mayor proporción a solicitudes de citas con especialistas, exámenes, medicamentos e imágenes diagnósticas.
2. El total de atenciones durante la jornada fue de 111 solicitudes.
3. La única EAPB que existe del régimen subsidiado y contributivo es la NUEVA EPS, con el total de casos presentados, y que debido a la falta de herramientas tecnológicas y acceso a IPS's diferentes a la ESE municipal "Renacer", deben estar remitiendo el mayor número de especialidades a Bogotá y otras ciudades, con el problema que la agencia de viajes no genera los tiquetes de vuelos a tiempo, presentándose perdidas de citas con especialistas.
4. Las solicitudes realizadas en servicios de salud durante la jornada se distribuyeron así:

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

Servicio Solicitado	Cantidad (un)	Participación (%)
Especialista	34	31,78%
Exámenes	27	25,23%
Medicamentos	13	12,15%
Imágenes diagnósticas	10	9,35%
Cirugía	9	8,41%
Transporte aéreo	5	4,67%
Medicina General	4	3,74%
Emisión de tiquetes	3	2,80%
Protesis	1	0,93%
Albergue	1	0,93%
TOTAL	107	100,00%

Siendo la solicitud más representativa “citas con especialistas” con un total de 34 solicitudes, representando el 31,78% y Exámenes con un total de 27 solicitudes, representando el 25,23%. El total de solicitudes de servicios en salud fue de 107.

CONCLUSIONES/OBSERVACIONES:

1. Las personas no asisten a los eventos programados, se detecta falta de comunicación entre la secretaria municipal y la secretaria departamental, lo que es aprovechado por los usuarios para descentralizar la información, ya que sólo llega la información a la secretaria Departamental y nunca logran estadísticas claras de la problemática en barreras de salud de forma mancomunada.
2. Se evidencia que hace falta herramientas tecnológicas para que los gestores de la Nueva EPS puedan atender de forma eficiente a los usuarios en salud.
3. Es importante exponer que la Nueva EPS brinda las autorizaciones de transporte aéreo (único medio de transporte en Inírida), pero quienes se demoran asignando los tiquetes es la Agencia Express de vuelos.
4. Los canales de atención de la Nueva EPS, no toman en consideración el enfoque diferencial para la población de adultos mayores y comunidades étnicas.

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

5. El gestor farmacéutico en operación DISCOLMETS, presenta los siguientes inconvenientes:

- No hay comunicación de pendientes en medicamentos detectados en el punto de la farmacia con las órdenes de compra.
- La atención al usuario es deshumanizada

6. Se realiza reunión de seguimiento con la NUEVA EPS en compañía de la secretaria municipal y la secretaria departamental de salud, con el objetivo de realizar seguimiento en territorio a los compromisos adquiridos.

REGISTRO FOTOGRÁFICO:



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

Elaboró: Roberth Millan Reyes / Olga Lucia Acosta - GIT para la Atención a la Ciudadanía y Promoción de la Participación Ciudadana