

	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:	Biblioteca Municipal Parque Principal - 05 de febrero de 2026, Ataco (Tolima)
FECHA:	05/02/2026 – 8:00 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 05 de febrero de 2026, en las instalaciones de la Biblioteca Municipal, ubicada en el parque principal del municipio de Ataco (Tolima), se citaron previamente por comunicación escrita las EAPB que prestan servicio de salud en esta población.

Siendo las 8:00 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, las dos (2) funcionarias adscritas 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, Sandra Piedad Cáceres Jimenez y María Paula Ortiz Ascencio, 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:

- La jornada tiene un propósito eminentemente RESOLUTIVO de cada uno de los requerimientos o reclamos puestos en conocimiento por los usuarios/as.
- Se deben recibir los reclamos o requerimientos que presenten los usuarios garantizando su resolución efectiva a lo largo de toda la jornada, es decir, se toma como solicitud atendida efectiva, las respuestas que brinda cada EAPB informando hora, día y lugar donde recibirá el servicio de salud que cada usuario está solicitando.
- El ingreso de los usuarios a la jornada es hasta las 1:00 p.m., aunque, la misma concluirá formalmente sólo hasta cuando se realice la atención de la

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

- última persona que se encuentre con turno asignado por la EAPB respectiva 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 se debe diligenciar 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 hacen presencia en la jornada se debe retirar del lugar hasta que el funcionario de la Supersalud, revise y confirme el diligenciamiento integral del formato de atención a los usuarios conforme con las indicaciones entregadas previamente.

A las 8:00 a.m. del 05 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 Ataco (Tolima).

Asistieron a la Jornada de Atención al Usuario las EAPB Nueva EPS, Asmet Salud, Pijao Salud, Salud Total, Sanitas, Fomag, gestor farmacéutico de la Nueva EPS Disfarma, el gestor farmacéutico de Amed Salud y el Hospital Nuestra Señora de Lourdes Nivel I.

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

1. Como balance de la jornada se puede precisar que se contó con la asistencia total de ciento veinte cuatro (124) personas en el municipio de Ataco - Tolima - Biblioteca Municipal, asistieron de los cuales 38 son hombres con un porcentaje de asistencia de 30,6 y 86 mujeres correspondiente al 69,4%. Se presentaron 87 reclamaciones de las cuales 68 se respondieron favorablemente y 20 quedarán en proceso. El porcentaje de efectividad de la Jornada correspondió a 77 %.

2. De los 87 requerimientos en salud recibidos en la jornada el 58 fueron elevados por los usuarios de la Nueva EPS que corresponde al 66.66%.

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

3. Asmet Salud representa la segunda EPS con mayor número de requerimientos correspondiente a 13 reclamaciones lo que equivale al 15 % de los requerimientos.

4, Los requerimientos de los usuarios obedecieron en su orden a: citas médicas especializadas, imágenes diagnósticas y medicamentos.

Nueva EPS Falta de oportunidad en la consulta especializada, los pacientes ambulatorios son remitidos a otros municipios debido a que el hospital solo cuenta con servicios de primer nivel como Chaparral e Ibagué, cuando hacen la solicitud de las citas en las plataformas de la IPS Prestadoras de servicio, informan que no cuentan con contratación vigente.

Durante la jornada se evidencio usuarios que no habían realizado gestión previa con la Nueva EPS. Se recomienda generar cultura por parte de los usuarios.

Frente a la dispensación de medicamentos, los usuarios con diagnósticos crónicos que reciben su formulación por periodos de 3 meses, manifiestan que la mayor parte del tiempo acceden a entregas parciales e incompletas, no se generan los tickets de pendientes y finalmente al vencerse los ordenamientos no pueden acceder a su medicación, la cual es vital para el manejo y control de sus patologías, aunado a que si solicitan la renovación de las mismas, no pueden solicitar citas, argumentando que ya tienen autorizado medicamentos para el lapso de 3 meses.

Durante la jornada de Atención al Usuario se presentaron varios casos de usuarios de la Nueva EPS, que solicitaron los medicamentos al gestor farmaceutico Disfarma quien hizo presencia en la jornada, y les manifestaron que los medicamentos se encontraban MD inhabilitados orden 9, al preguntar a los funcionarios de Nueva EPS, La razón por la cual no se estaba dando respuesta efectiva a los usuarios, manifestaron que esta es una directriz para medicamentos que no están entregando por falta de pago.

Los usuarios de la EPS Asmet Salud señalan que se ven restringidos en la toma de laboratorios especializados debido a la falta de contratación de los mismos con la ESE del municipio Hospital Nuestra Señora Lourdes quien argumenta la imposibilidad de facturación, lo que redunda en barreras administrativas para los protegidos que se ven obligados a realizar desplazamientos e incurrir en gastos que podrían reducirse con la contratación entre las partes.

El trato humanizado es otras de las dificultades que manifiestan los afiliados de la EPS en mención especialmente por parte de la funcionaria regente que presta servicio a la población en cuanto a la dispensación de medicamentos.

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

La ESE Hospital Nuestra Señora de Lourdes, reporta que el municipio de Ataco se presenta alto número de usuarios que solicitan servicios de salud como consecuencia del trabajo que realizan principalmente minería ilegal que genera accidentes sin ningún tipo de cubrimiento por ARL u otros mecanismos de atención, lo que implica que los servicios de urgencias permanezcan con sobreocupación, a su vez esto genera cancelación de citas médicas programadas.

Finalmente, Los usuarios del municipio de Ataco hacen parte de los municipios priorizados como zona endémica por la alta vulnerabilidad y presencia de fiebre amarilla al finalizar el año 2025 se reportaron 9 casos fallecidos y en lo corrido de este año, ya se presento 1 caso de un joven de 17 años. Se recomienda la re aplicación del biológico a las personas cuya vacunación supero los 10 años.

EPS Sanitas atendieron 5 casos la barrera en cita médica especializada neurología, ortopedia y oftalmología

EPS Pijao Salud la barrera de atención se presentó en falta de oportunidad en consulta de medico general y oftalmología.

EPS Salud Total Se recibieron 2 reclamaciones por autorización y consulta especializada, otorrinolaringología, cirugía general, y exámenes oftalmológicos.

De lo anterior, se puede concluir que:

CONCLUSIONES/OBSERVACIONES:

Principales problemáticas:

1. La Red no cuenta con canales de acceso efectivos, la mayor parte de la población es de zona rural y no cuentan con herramientas y líneas de atención eficientes para gestionar sus servicios, sin necesidad de desplazarse a otros municipios para acceder a los servicios médicos.
2. Falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta especializada en oftalmología, ortopedia, traumatología y cirugía general.
3. Falta de Oportunidad en Imágenes diagnosticas tales ecografías, radiografías, resonancias magnéticas entre otras.

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

4. Falta de Oportunidad en la entrega de medicamentos

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



Elaboró: Sandra Piedad Cáceres J – María Paula Ortiz- GIT para la Atención a la Ciudadanía y Promoción de la Participación Ciudadana.