

	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:	Parque Principal Víctor Manuel Fernández- 10 de febrero de 2026, Monterrey (Casanare)
FECHA:	10/02/2026 – 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 10 de febrero de 2026, en las instalaciones de la Biblioteca Municipal, ubicada en el Parque Principal Victor Manuel Fernande (Monterrey), 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) 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, Sandra Piedad Cáceres Jimenez y Roberth M. Millan 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:

- 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 10 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 Monterrey (Casanare).

Asistieron a la Jornada de Atención al Usuario las EAPB: Capresoca, Nueva EPS, Sanitas, Policía Nacional, Policía Militar, gestor farmacéutico de la Nueva EPS.

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

1. Citas Especialistas: 191 Reclamaciones
2. Exámenes Diagnósticos: 85 Reclamaciones
3. Medicamentos: 32 Reclamaciones
4. Autorizaciones de Medicina General: 11 Reclamaciones
5. Cirugías y Procedimientos: 10 Reclamaciones
6. Otros Requerimientos como traslados, información general: 7 Reclamaciones
7. Rehabilitación Terapias: 4 reclamaciones

OBSERVACIONES / CONCLUSIONES

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

1. Como balance de la jornada se puede precisar que se contó con la asistencia total de doscientos cincuenta y cinco (255) personas en el municipio de Monterrey - Casanare – Parque Principal, Víctor Manuel Fernández, de los cuales 79 son hombres correspondientes al 31% y 176 mujeres correspondiente al 69%. Se presentaron 353 reclamaciones de las cuales 292 se respondieron favorablemente y 61 quedaron en proceso. El porcentaje de efectividad de la Jornada correspondió al 83%.

2. De los 353 requerimientos en salud recibidos en la jornada el 196 fueron elevados por los usuarios de la Nueva EPS que corresponde al 56%.

3. Capresoca representa la segunda EPS con mayor número de requerimientos correspondiente a 132 reclamaciones lo que equivale al 37% de los requerimientos.

4. Los requerimientos de los usuarios obedecieron en su orden a: citas médicas especializadas, imágenes diagnósticas y medicamentos; en menor proporción programación de cirugía, procedimientos y terapias.

5. Principales problemáticas:

- a) Falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta especializada con 191 reclamaciones, y 85 exámenes médicos.
- b) La EAPB Nueva EPS a la fecha no cuenta con contratación de transporte para los pacientes que son remitidos a la ciudad de Yopal para atención especializada.
- c) Falta de Oportunidad en Imágenes diagnosticas tales como ecografías, radiografías, resonancias magnéticas entre otras
- d) Falta de Oportunidad en la entrega de medicamentos, los cuales no son entregados por no disponibilidad y/o son entregados incompletos generando pendientes, afectando los pacientes por la falta de continuidad en los tratamientos.

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 – Roberth M. Millan Reyes - GIT para la Atención a la Ciudadanía y Promoción de la Participación Ciudadana.