Informe de actividades Plan de Intervenciones Colectivas PIC	
Municipio	Guasca
Lugar	Escuela Santa Ana Alta
Fecha	24 de ABRIL de 2026
Tema	Brindar asesoría e información a los usuarios en los procesos de gestión de trámites ante las EAPB e IPS, informando los canales de comunicación actualizados de cada EAPB.
Entorno	Comunitario
Objetivo	Brindar asesoría e información a los usuarios en los procesos de gestión de trámites ante las EAPB e IPS, informando los canales de comunicación actualizados de cada EAPB.
RESPONSABLE ACTIVIDAD (Nombres y Apellidos):	Faiberth Leonardo Garcia Murillo
Número Documento de identidad del responsable de la actividad	1.003.556.021
Soporte listado de asistencia A LAS INTERVENCIONES COLECTIVAS – formato Código: M-PDS-GSP-GPSP-FR-091.	

Desarrollo de la Actividad

1. **Descripción de la población asistente**

CARACTERISTICAS DE LA POBLACION	CURSO DE VIDA	ENFOQUE DIFERENCIAL
Población del área rural	Adultez, juventud, vejez	No aplica

2. Metodología de la actividad realizada

Se realiza proceso de orientación con la comunidad, a través de sensibilización a usuarios, brindando información personalizada a residentes de la vereda Mariano Ospina del municipio de Guasca, por parte del corresponsal en salud, quien saluda a los usuarios, realizando una pausa activa.

Luego, se dan a conocer las EPS que atiende el Centro de Salud de Guasca; las cuales son EPS Famisanar, Nueva EPS y Compensar; la finalidad de esta actividad es brindar asesoría e información a los usuarios en los procesos de gestión de trámites ante las EAPB e IPS, informando los canales de comunicación actualizados de cada uno.

2.1 Actividad lúdica de inicio

Se realiza un juego de tingo tingo tango, la idea es que luego de la explicación del tema y los canales de atención virtual y presencial de cada una de las EPS; el corresponsal en salud fijara en la pared la palabra FALSO y la palabra VERDADERO; realizando preguntas relacionadas con el tema, cada persona se parara frente al criterio que crea es la respuesta correcta.

Se realizaron las siguientes preguntas;

1. ¿El Centro de salud de Guasca, atiende en sus diferentes servicios de salud a usuarios afiliados a EPS Famisanar y Compensar?

2. ¿Solo se presta servicio de urgencias a usuarios de EPS Famisanar y Nueva EPS?

3. ¿A través de los canales virtuales pueden gestionarse servicios como; ¿autorizaciones, radicación de incapacidades y toma de exámenes de laboratorio?

4. ¿Para realizar procesos ante EPS Famisanar de manera presencial, se debe ubicar a la asesora los días jueves en la oficina de la secretaria de desarrollo y bienestar social?

5. ¿Los canales virtuales, únicamente gestionan servicios de salud de los usuarios con régimen subsidiado?

2.2 Explicación del tema

¿Es importante que cada usuario tenga conocimiento a cuál? EPS se encuentra afiliado, y su IPS primaria, así como que servicios tiene disponibles.

- Se explica el proceso que debe realizarse, en cuanto a trámites de citas y autorizaciones ante la EPS FAMISANAR, para lo cual se cuenta con asesora, que gestiona las autorizaciones; prestando sus servicios los días jueves, en horario de 8:00 am a 10:00 am en la oficina de desarrollo y bienestar social, ubicada en la alcaldía municipal en el parque principal de Guasca; de igual manera se cuenta con canal de atención a través de WhatsApp en Famisanar en línea, por medio de su asistente virtual Camila, donde se pueden gestionar trámites, certificados, autorización de procedimientos, especialistas, medicamentos y cambio de IPS Primaria.
- Se da a conocer el proceso de trámites, solicitudes y autorizaciones en NUEVA EPS; los usuarios cuentan con asesora, quien se encuentra disponible los viernes, cada 15 días en la oficina de la secretaría de desarrollo y bienestar social de la alcaldía municipal. Se cuenta con canal en línea de WhatsApp en la línea 310-795-4279 donde se podrán gestionar autorizaciones o preguntar ya que es el numero de la persona de salud pública.
- Se recuerda a los usuarios que, para realizar trámites ante las EPS, se debe presentar la autorización expedida por el médico tratante, copia del documento de identidad e historia clínica.

2.3 Descripción del material didáctico utilizado

Se realiza explicación de la temática propuesta, a través de infografía con la información de los canales de atención de cada EPS, presentes en el municipio.

2.4 Descripción de las inquietudes manifestadas por los asistentes

- Los usuarios manifiestan su inquietud, en cuanto al proceso, con dudas si aplica igual para usuarios del régimen contributivo y subsidiado; donde se ratifica que independiente del régimen al cual pertenezca el usuario, el proceso es el mismo.
- Los usuarios preguntan, cuál es el procedimiento para radicar sus documentos para la autorización de citas de especialistas, medicamentos u otros servicios. El Corresponsal en Salud, menciona que el proceso de radicación ante la EPS FAMISANAR, a través de su asesora, se da por la asignación de fichas, para atender a los usuarios de manera ordenada, en la oficina de la secretaría de desarrollo y bienestar social, los días martes y jueves de cada semana, en horario continuo de 7:00 am a 10:00 am. Para el caso de la opción de famisanar en línea, funciona a través de la línea de WhatsApp, donde se da continuidad al proceso, de acuerdo a las indicaciones de la asistente virtual Camila, anexando documentos requeridos para dar trámite al proceso que el usuario solicita.
- La NUEVA EPS, recibe a los usuarios, de acuerdo a su solicitud, los viernes cada 15 días en la oficina de la secretaria de desarrollo.
- y bienestar social; se realiza la aclaración que el número de usuarios de esta EPS en el municipio es menor, por tal motivo, la persona encargada de

gestionar las autorizaciones, se encuentra 2 veces al mes, en los días y horarios antes mencionados.

- Los usuarios manifiestan su inconformidad; ya que al momento de tener autorizado su solicitud o procedimiento, la comunicación con las clínicas o entidades de salud donde son remitidos, no es fácil, ya que tienen dificultad para que les contesten o les agenden las citas de manera oportuna; para lo cual el Corresponsal en salud menciona, que es importante ser constantes en llamar a la clínica o entidad a donde se remitió el servicio para lograr el agendamiento de la cita, en cuanto al manejo de agendas, se explica que en ocasiones a estas clínicas o instituciones prestadoras de salud, asisten usuarios de otras EAPB e IPS, por lo que es importante mantener comunicación constante, hasta lograr agendar la cita o procedimiento; así como asistir con tiempo a las citas programadas, mantener los documentos actualizados y completos al momento de la facturación, logrando una atención satisfactoria.

3. Conclusiones y recomendaciones

Se logro que los usuarios identificaran y conocieran los canales de servicio de EAPB e IPS

➢ Se realizo ejercicio práctico en el manejo de las líneas de servicio de cada EPS

Se dieron a conocer los horarios, días de servicio y procedimiento para realizar tramite de autorizaciones a través de asesores de servicios de EPS FAMISANAR, NUEVA EPS Y COMPENSAR.

➢ Al inicio de la actividad, los usuarios se mostraban con dificultad para manifestar sus inquietudes, ante los procesos a realizar en entidad prestadora de salud.

➢ Se menciona que a través de las auxiliares de enfermería que realizan las caracterizaciones de las atenciones primarias en salud, se están canalizando aquellos casos que necesitan apoyo en la gestión de servicios de salud y servicios sociales que sean requeridos por la comunidad, con el apoyo de la corresponsal en salud.

4. Registro fotográfico

EN ESTA JORNADA DE SALUD NO TENGO REGISTRO FOTOGRAFICO POR UNA SITUACON PERSONAL EL CUAL TUVE UN ACCIDENTE POR ESO NO PUDE ASISTIR

Gobernación de Cundinamarca	PROMOCIÓN DEL DESARROLLO DE SALUD GESTIÓN DE LA SALUD PÚBLICA	Código: M-PDS-GSP-FR-029
		Versión: 02
	Información de Actividades PIC	Fecha de Aprobación: 17 de enero 2025.