

## Agenda Temprana

La Agenda Temprana tiene como objetivo informar a las partes interesadas y a los ciudadanos en general sobre la evaluación preliminar de problemas públicos que serán materia del Análisis de Impacto Regulatorio Ex Ante (AIR Ex Ante). Esta Agenda les permite proporcionar retroalimentación y participar más efectivamente en futuras consultas públicas relacionadas con un AIR Ex Ante. El público en general se encuentra invitado a proveer puntos de vista respecto a la visión preliminar del problema por parte de la entidad pública. Asimismo, podrán aportar sugerencias sobre posibles soluciones o impactos, así como compartir información pertinente y relevante en relación con el problema público para robustecer un futuro AIR Ex Ante. El contenido de esta Agenda podría cambiar. Asimismo, lo expuesto en esta Agenda no determina la aproximación final que se le dará al planteamiento del problema público o a la solución.

Entidad: Mencione el nombre de la entidad que elabora y publica la Agenda Temprana.

N°	Unidad responsable	Materia	Problema público	Sustento del problema descrito	Identificación del grupo objetivo	Fecha tentativa de elaboración del AIR Ex Ante	Fecha tentativa para emitir una solución	Preguntas y/o solicitud de sugerencias e información a las partes interesadas	Fecha de recepción de sugerencias y/o información	Información adicional
1.	IPROM	Libro de Reclamaciones en Salud	Reclamos de los usuarios de servicios en salud en IAFAS, IPRESS y/o UGIPRESS no pueden ser presentados de manera adecuada, debido a un diseño deficiente del formato de registro del Libro de Reclamaciones en Salud, hecho que no permite su evaluación, procesamiento y consiguiente atención, lo que vulnera el derecho a la protección de sus derechos en salud.	<p>El ordenamiento legal ha determinado para la presentación de los reclamos ante IAFAS, IPRESS y/o UGIPRESS, el Libro de Reclamaciones en Salud, el cual tiene establecido un formato predeterminado con información que debe ser completada para su atención y respuesta.</p> <p>Sin embargo, su estructura y condiciones en muchos casos resultan un obstáculo en sí mismo para hacer posible el planteamiento del caso por parte del ciudadano frente al reclamado, y de otro lado la dificultad del procesamiento por parte del obligado.</p> <p>Tal situación se evidencia en la práctica cuando los ciudadanos deben completar los requisitos de identificación, no encontrando coherencia entre los ítems 1 y 2, debiendo manejar los conceptos de <i>usuario</i>, <i>usuario afectado</i>, <i>tercero legitimado</i> y <i>reclamante</i>.</p> <p>Así también resulta desincentivador el limitado espacio que existe para llenar el "<i>detalle de reclamo</i>", debiendo completar el planteamiento de su caso en el reverso y repetirlo en las dos hojas autocopiativas. Cabe precisar que los casos de salud son de naturaleza compleja, por lo que detallar el reclamo, frecuentemente, no es posible en un espacio tan limitado.</p> <p>En ese sentido, la casuística da cuenta que las situaciones descritas recaen en perjuicio del usuario que ante las dificultades para plantear adecuadamente su reclamo, podrían no ser atendidos, no recibir una respuesta satisfactoria, o ser declarado improcedente.</p> <p>De otro lado, la limitante en el espacio asignado al trato directo y la explicación de sus alcances o consecuencias en el instructivo (el reclamo es considerado atendido), podría generar disconformidad en el usuario al no contemplar todos los aspectos del trato directo y a partir de ello generarse un nuevo conflicto al esperar que se concreten. Así también la expectativa de recibir una respuesta en el plazo establecido por la norma, generando insatisfacción.</p> <p>Para los efectos de evidenciar la problemática, se realizó una encuesta de 5 preguntas (4 de opción múltiple y una para completar) a un total de 30 responsable de PAUS y Libro de Reclamaciones en Salud, a través de la cual se recoge la opinión en torno al diseño de la Hoja de Reclamación en Salud y su operatividad, cuyos resultados dan cuenta de los inconvenientes para hacer efectivo su derecho al reclamo por parte del usuario de los servicios de salud y las dificultades para su procesamiento en el caso del reclamado (se adjuntan en Anexo sus resultados)</p>	Ciudadanía/IPRESS/IAFAS/UGIPRESS	31/03/2025	30/04/2025	30/05/2025	30/06/2025	