

## INFORME DE AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS CAPITAL SALUD EPS-S Vigencia 2022

### 1. PLANEACIÓN DE LA AUDIENCIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

El proceso de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de CAPITAL SALUD EPS-S Vigencia 2022, da inicio en cumplimiento de la normatividad vigente:

- ✓ Circular Única 000008 de 2018, expedida por la Superintendencia Nacional de Salud.
- ✓ Manual Único de Rendición de Cuentas V.2, expedida por la Función Pública
- ✓ Ley 1757 del 2015, Artículo 57 de Rendición de Cuentas, Protocolo de Rendición de Cuentas.
- ✓ Directiva 005 del 2020 Gobierno Abierto Alcaldía Mayor de Bogotá
- ✓ Lineamientos Técnicos de las Veedurías Distritales, Departamentales y Municipales

La primera etapa empieza con dos diálogos ciudadanos preparatorios al evento, en donde los temas que se desarrollan son:

1. Modelo de atención diferencial
2. Rutas de atención priorizadas (materno perinatal, promoción y mantenimiento de la salud, cáncer, cardiovascular, metabolismo y salud mental); el objetivo de estos diálogos es ampliar el conocimiento de los usuarios en temas de interés, sobre acciones que se realizan en Capital Salud al interior de sus servicios.

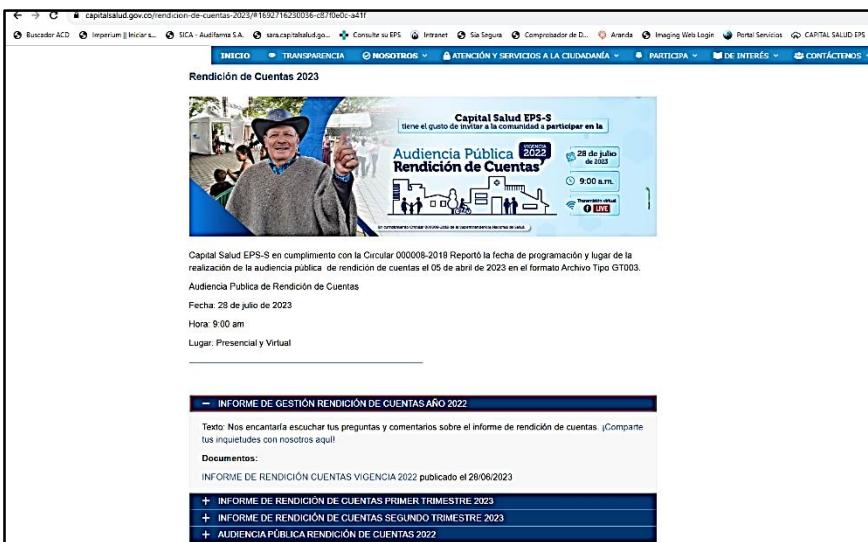


Fuente: Página web Cápital Salud EPS-S



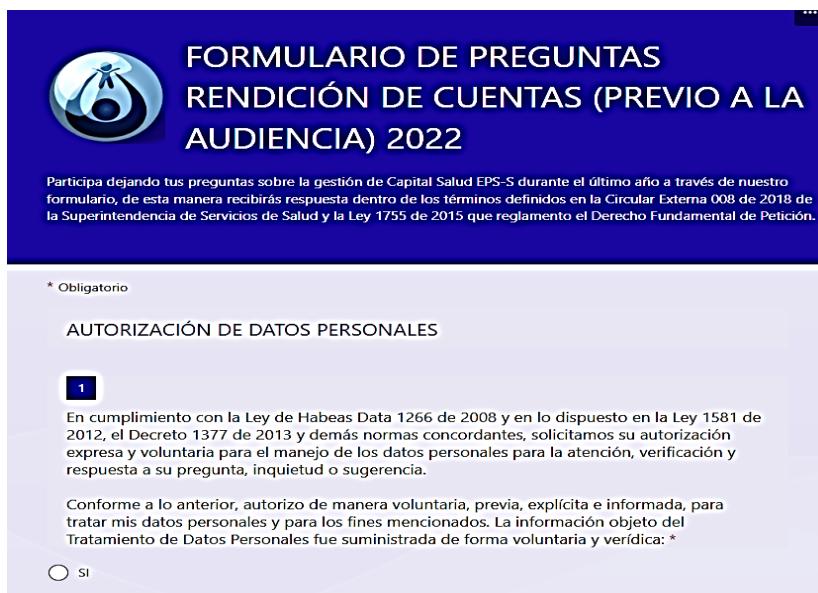
Fuente: Página web Cápital Salud EPS-S

La segunda parte del proceso, se basa en la publicación del Informe de Gestión 2022 de Capital Salud EPS-S en la página WEB de la entidad; acompañado de un link (<https://www.capitalsalud.gov.co/rendicion-de-cuentas-2023/#1692716230036-c87f0e0c-a41f>) que se publica el 28 de junio de 2023, en donde la ciudadanía puede hacer preguntas y respuestas previas a la Rendición de Cuenta y a la vez se envían las cartas de invitación a las diferentes entidades y personas.



Fuente: Página web Cápital Salud EPS-S

La información llega a un formulario digital, del cual se obtuvieron las preguntas previas basadas en el Informe de Gestión Capital Salud EPS – S 2022.



Fuente: Ruta formulario de preguntas: <https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=dntcp1fBhkiX-Ym0OkvVSTnc1QhC11CqC0GW131m3BURTIPOkNXRzVYQjFQMERVOFpDVUpKTVcwMC4u>

El total de preguntas extraídas del Formulario de Bogotá y Meta son un total de 11, las cuales durante el desarrollo de la Rendición de Cuentas vigencia 2022 Capital Salud, le dan respuesta el panel de integrada por el Dr. Gerente Omar Perilla Ballesteros y las diferentes direcciones.

Nombre(s) Apellido(s)	Correo electrónico:	Ubicación geográfica	Pregunta, Inquietud o Sugerencia:
Nancy Ruth Melo Albornoz	nancymelo44@hotmail.com	Bogotá DC	Como solucionar pronto lo de los especialistas como por ejemplo Nutrición, que está siendo una situación que si la trabajamos podremos tener mejor calidad de vida
Jorge Elecer Molano López	Jemolano801@gmail.com	Bogotá DC	Porque para agendar la solicitud de exámenes de laboratorio hay que madrugar a las 6 am si no se los van a practicar el mismo dia?
Nelson Castillo Clavijo	nelsoncastilloclavijo@hotmail.com	Bogotá DC	Manejo entrega de medicamentos a pacientes cotidianos, cronicos etc.y empresa asignada de suministrarlo a veces mucha cola para su entrega no los hay en ocasiones y llegan cuando la persona ya a fallecido para su entrega manejo de autorizaciones,citios de emergencias medicas en la ciudad gracias saludos atod@s bendiciones
Aurora Gaitán Villamil	auroragaitan@outlook.es	Bogotá DC	Como llevan el control de las citas para un adulto mayor, pues muchas veces se enferman y no dan cita rápidas y familia sufre mucho. En los hospitales deberían tener más control ya qué las personas no las atienden rápido y las dejan en los pasillos tiradas en el suelo tenemos fotos y pruebas de personas gracias
Ana Yesmid Saldarriaga Roso	yanethrososal@gmail.com	Meta	Cómo se hace para escribir en capital salud la persona con discapacidad y a su acompañante que se debe llevar
JOSE REINEL BERNAL	NO	Meta	Nuevas contrataciones IPS RED META
BERTHA GUEVARA MARTINEZ	bettyguevara6824@gmail.com	Meta	Buen dia quiero saber por que tanta demora en la entrega de medicamentos en sikuany y de insumos en auditoria Gracias
Miguel Angel Cruz Bustos	angecruz831@gmail.com	Meta	Muy mal servicio con las citas medicas Hay muchos usuarios sería mejor si hay otra persona que apoye en en la oficina de capital salud vista hermosa meta con dos personas a tendiendo los usuarios Mejoraría la atención brindada ya quiesería más rápido y no tendríamos que esperar tanto tiempo hacer a tendiendo...muchas gracias
Luz Dary Chavez	luzdarycas70@gmail.com	Meta	
Maria Ofry Ortega C	Ortegaorfues@guimei.com	Meta	Porque es tan dificil conseguir citas con los especialistas en el hospital san Jose de bogota cuando estamos en desventajas las personas de otros departamento...muy malo
Sandra Rocio Rayo	Sandrarociorayo@gmail.com	Meta	Buenos días la única pregunta que yo hago es de que nos asignen a citas a donde nos atiendan porque tengo mucho usuario que sacan cita y no hay

Fuente: Link de consolidado de preguntas previas a la audiencia [https://capitalsaludeps-my.sharepoint.com/:x/r/personal/profesional\\_participacionsocial\\_capitalsalud\\_gov\\_co/\\_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B005E4339-F182-4395-AF4D-D7A9D10281B9%7D&file=FORMULARIO%20DE%20PREGUNTAS%20RENDICICI%C3%93N%20DE%20CUENTAS%20\(PREVIO%20A%20LA%20AUDIENCIA\)%202022.xlsx&action=default&mobileredirect=true](https://capitalsaludeps-my.sharepoint.com/:x/r/personal/profesional_participacionsocial_capitalsalud_gov_co/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B005E4339-F182-4395-AF4D-D7A9D10281B9%7D&file=FORMULARIO%20DE%20PREGUNTAS%20RENDICICI%C3%93N%20DE%20CUENTAS%20(PREVIO%20A%20LA%20AUDIENCIA)%202022.xlsx&action=default&mobileredirect=true)

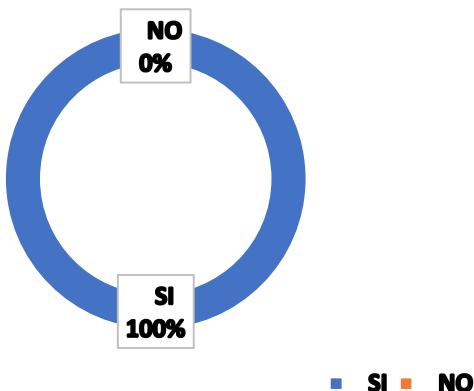
## 2. DESARROLLO A LA AUDIENCIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS:

La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de Capital Salud EPS-S de la vigencia 2022, fue realizada el 28 de julio de 2023 a las 09:00am de manera presencial en el Auditorio de la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá, Cra 32 N° 12-8.

Se inicia el proceso de ingreso al evento con el listado de verificación y registro de las personas invitadas previo al evento y a los asistentes en general.

Con el fin de llevar un control de los asistentes al evento, se establece el formulario del *listado de asistencia digital* y físico, dando cumplimiento con la Ley de Habeas data 1266 de 2008 y en lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, el decreto 1377 de 2013 “Teniendo en cuenta lo anterior, autorizo de manera voluntaria, previa, explícita e informada, para tratar mis datos personales y para los fines mencionados anteriormente. La información objeto del Tratamiento de Datos Personales fue suministrada de forma voluntaria y es verídica” y demás normas concordantes, solicitamos su autorización expresa y voluntaria para el manejo de los datos personales, los cuales serán utilizados como soporte de asistencia.

## ACEPTACIÓN AL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES



Fuente: formulario digital <https://forms.office.com/pages/designpagev2.aspx?lang=es-ES&origin=OfficeDotCom&route=Start&subpage=design&id=dntcp1fBhkIX-RYm0OkvVS9Crwwk2slKpT6velMMqetURDVNU1dIRjBXN0tOTVFYWEiBUkY3TEdGQi4u>

Se da inicio a la Rendición de Cuentas con la solicitud de tratamiento de datos personales de los asistentes, quienes dan muestra de conocimiento y confianza en Capital Salud EPS –S, con una aceptación del 100% de los asistentes presenciales por diligenciamiento del formato de asistencia en físico o virtual.

Con relación a la asistencia al evento en Bogotá esta fue presencial y virtual, en caso del Meta, la participación es virtual; con estas formas de participación se amplían la cobertura de los eventos y además garantizan la participación de la comunidad desde diferentes espacios, permitiendo que varias comunidades puedan conocer las acciones realizadas por la Capital Salud, las cuales están sustentadas en el informe de gestión 2022.

Después de la socialización del Informe de Gestión de Rendición de Cuentas vigencia 2022, se realizan las **preguntas** que se han generado durante en proceso y se genera el compromiso de hacer la respuesta de las respuestas no resueltas durante la rendición y se contestaran bajo los términos establecidos por el proceso.

### 1. Ampliar la red de contratación en META

R// A fin de garantizar el acceso a los servicios de salud de nuestra población afiliada en el Departamento del Meta, bajo los criterios de oportunidad y calidad, Capital Salud EPS-S, ha realizado contratación con IPS que no hacían parte de la Red de Servicio, tales como: Vivir IPS LTDA, Diagnostik, Instituto de Diagnóstico Médico, AMC Ambulancias, Neuroelectrodiagnóstico SH del Llano, Atención Médica de Colombia, Llano Smile y Clínica Emperatriz.

2. *Buen día quiero saber por qué tanta demora en la entrega de medicamentos en Sikuany y de insumos en auditoria Graciuy mal servicio con las citas médica.*

R//A través de la presente, nos permitimos comunicarle que, a raíz del cambio de contrato con Sikuany de evento en el mes de junio y la tabla de negociación, se han presentado inconvenientes administrativos. La sucursal, en conjunto con la Coordinación Nacional de Contratación, están examinando con el prestador para verificar la ausencia de moléculas en la propuesta y prevenir reprocesos con los usuarios.

Por otra parte, se cuenta con un contrato de cápita, el cual no ha tenido modificación, se continua llevando a cabo un seguimiento estricto con el área de Calidad para la entrega oportuna de los medicamentos pendientes. Además, es necesario añadir, que de acuerdo con reporte del INVIMA los medicamentos que se encuentran desabastecidos y los agotados por laboratorio, dificulta la entrega de estos.

3. *Hay muchos usuarios sería mejor si hay otra persona que apoye en la oficina de capital salud vista hermosa meta con dos personas a tendiendo los usuarios.*

R// A causa de su interrogante planteada, Capital Salud EPSS llevó a cabo un análisis de tiempos y movimiento con el propósito de verificar la necesidad de personal en el municipio de Vista Hermosa. Por consiguiente, la Dirección de Atención al Usuario aprobó la asignación de un colaborador adicional en el municipio con el fin de desempeñar funciones de atención a los Usuarios. LA EPS-S, Se encuentra en proceso de selección del talento humano que cumpla con las características necesarias para ofrecer un servicio de calidad y oportunidad a nuestros usuarios

4. *Mejorar la atención brindada ya que sería más rápido y no tendríamos que esperar tanto tiempo hacer a tendiendo.*

R// A raíz de su pregunta realizada, la cual es muy general y no nos permite identificar quien, cual es la IPS que esta genera insatisfacción para la autogestión de citas médicas, se realizó comunicación telefónica al número reportado 3204268610, intentando comunicación en varias ocasiones, y fue imposible su contacto. En ese orden de ideas, disponemos a usted el correo electrónico: profesional.participacionsocial@capitalsalud.gov.co con el fin de que establezca mejor comunicación y poder aclarar dicha situación. Sin embargo, desde la EPS estamos llevando a cabo un seguimiento exhaustivo a nuestra red servicio con el fin de disminuir la insatisfacción del usuario.

5. *Porque es tan difícil conseguir citas con los especialistas en el hospital san Jose de Bogotá cuando estamos en desventajas las personas de otros departamentos...muy malo*

R// Capital Salud EPS, estableció comunicación, el 10 de agosto de 2023 con la señora Odalis, quien informó que su inconformidad es por la demora en la asignación de cita de Oftalmología-Estrabología para su esposo Flavio Enrique Riaño Carrillo, servicio que no es ofertado en la ciudad de Villavicencio, por ende, fue direccionado a la IPS Sociedad de Cirugía Hospital San José en la ciudad de Bogotá. Al establecer contacto con la IPS, nos asigna cita de consulta por la especialidad referenciada para el 30 de agosto de 2023, a las 06:am Favor tener en cuenta las siguientes indicaciones para el día de su cita:

- Dirección: Calle 10 # 18-75.
- Llegar 40 minutos antes a consulta externa 1 piso.
- Traer documento de identidad, original y copia de la autorización de la EPS vigente dirigida a la SOCIEDAD DE CIRUGIA DE BOGOTÁ - HOSPITAL DE SAN JOSE.

De esta manera se generó respuesta a los demás usuarios que requirieron agendamiento de citas con medicina general y/o especialista.

De igual manera se envían respuestas a las demás preguntas de manera formal mediante correo electrónico y/o certificado.

### **3. INFORME DE SATISFACCIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS CAPITAL SALUD EPSS PARA EL AÑO 2022.**

#### **I. Asistencia.**

La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de Capital Salud EPS-S de la vigencia 2022, fue realizada el 28 de julio de 2023 a las 09:00am de manera presencial en el Auditorio de la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá, Cra 32 N° 12-8, el cual fue transmitido en directo por las plataformas digitales como YouTube (<https://www.youtube.com/live/X7Ju3R9bKEA?feature=share>) y Facebook (<https://www.facebook.com/100069535308731/videos/553666723615576>) en los Puntos de Atención al Usuario (PAU) en las sucursales de Bogotá y Meta.

La asistencia presencial del evento fue de 100 personas, con la participación de líderes de las asociaciones de usuarios, funcionarios de la secretaria de salud, funcionarios de la EPSS y comunidad en general (anexo: Lista de asistencia presencial).

La transmisión del evento en diferentes plataformas ayudó a obtener los siguientes indicadores:

- **Facebook live:** 1820 personas alcanzadas, 181 interacciones y 109 me gustas.



- Transmisión LinkedIn: 223 visualizaciones, 12 me gustas y 2 comentarios.



Fuente: informe de Mercadeo y Comunicaciones rendición de cuentas 2022

- Transmisión YouTube: 633 visualizaciones.

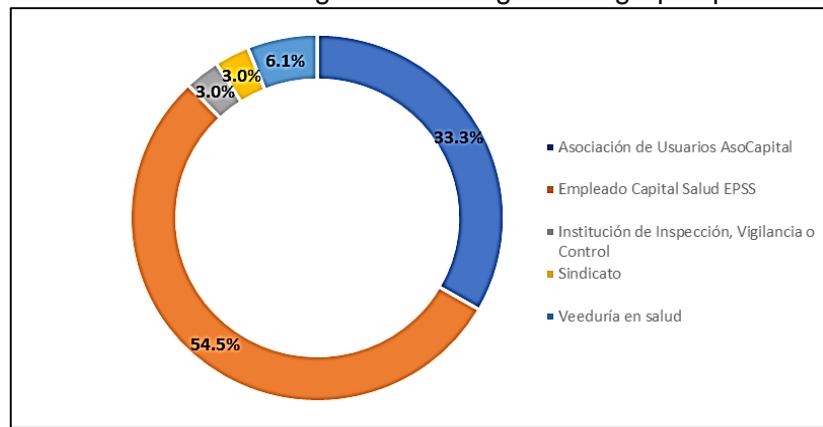


Fuente: informe de Mercadeo y Comunicaciones rendición de cuentas 2022

Al enviar la lista de asistencia en formulario de Form de office 365 (<https://forms.office.com/r/64gMppwgnT>) por las diversas plataformas digitales, 33 individuos respondieron, obteniendo los siguientes datos:

Al preguntar a la gente sobre con cuál grupo poblacional se identifica, el 54.5 % son empleados o colaboradores de Capital Salud EPS-S, el 33.3 % son integrantes de una de las 24 asociaciones de Capital Salud EPS-S, EL 6.1 % de la veeduría, 3.0 son del sindicato y el 3.0 % funcionario de institución de inspección, vigilancia y control.

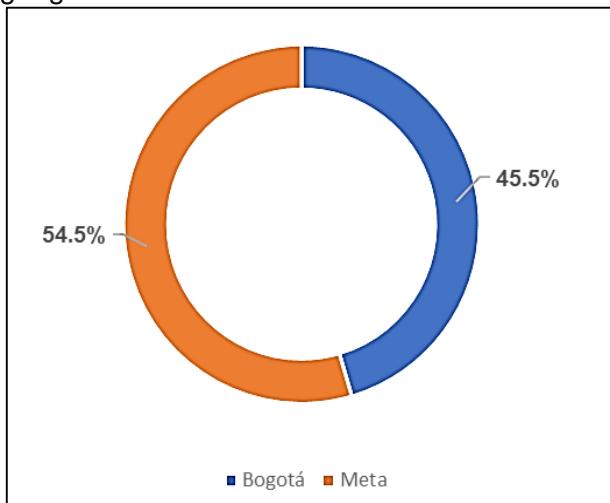
**Grafica:** ¿Usted se identifica con alguno de los siguientes grupos poblacionales?



*Fuente: Lista de asistencia rendición de cuentas, Form office 365. Ver: QR.*

El 54.5 % de los individuos se ubican en un municipio del departamento del Meta, mientras que el 45.5 % de la ciudad de Bogotá.

**Grafica:** Ubicación geográfica.



*Fuente: Lista de asistencia rendición de cuentas, Form office 365. Ver: QR.*

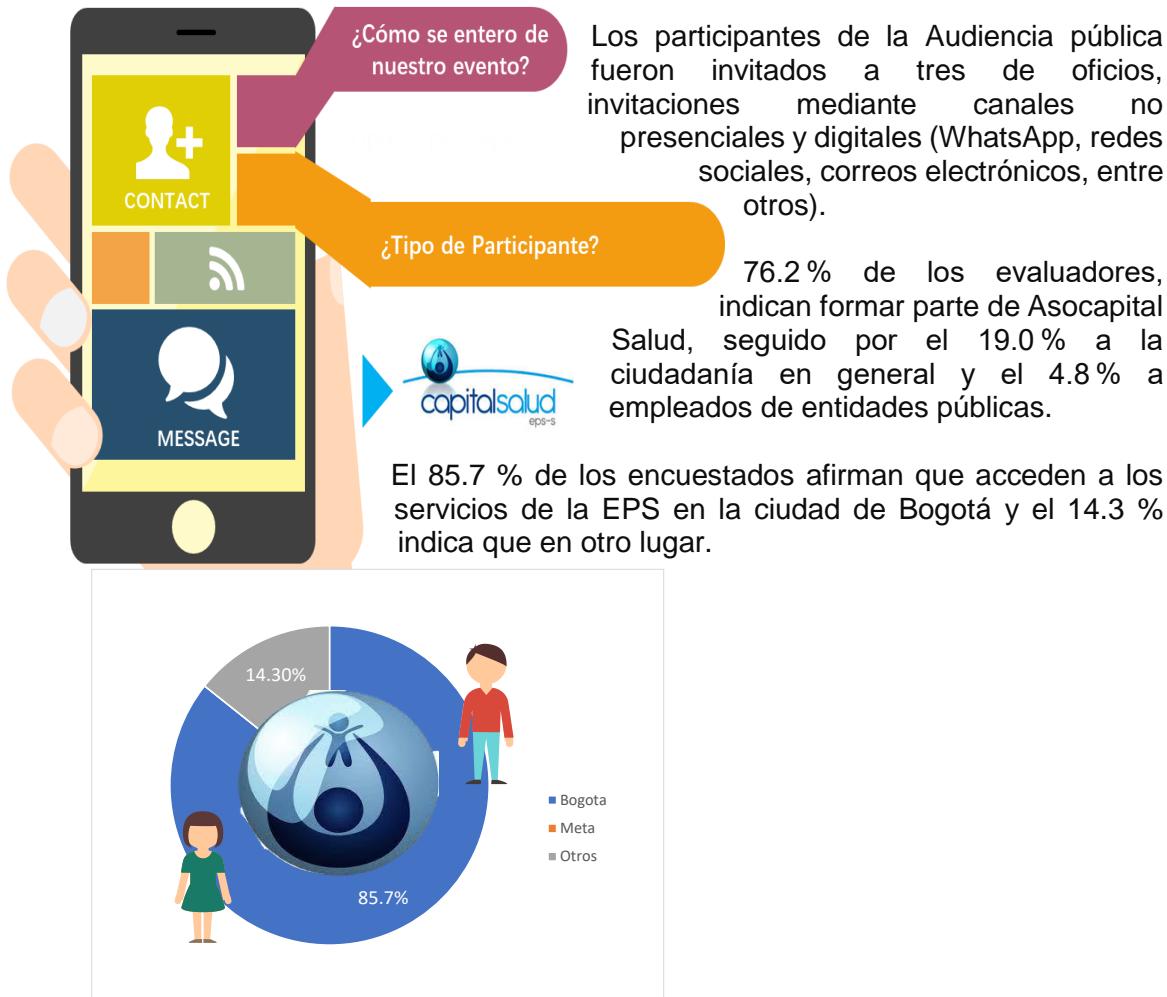
Para obtener más datos, pueden consultar el siguiente código QR:



*Fuente: formulario listado de asistencia*

## II. Satisfacción.

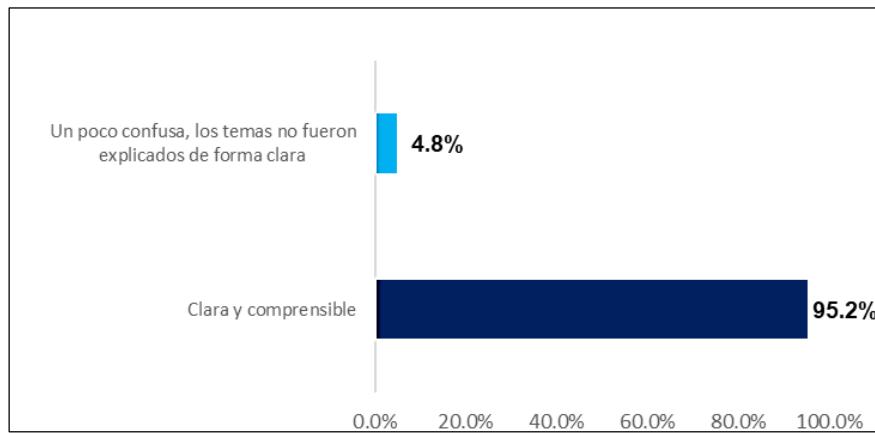
Posterior al evento, se lleva a cabo una encuesta de satisfacción a los asistentes en el formato único de evaluación de satisfacción, tanto presencial como virtual, mediante el formulario de Form de Office 365 fue consolidada la información, el cual responde voluntariamente a 21 personas. En ese contexto, refleja los siguientes resultados:



*Fuente: Formulario de Evaluación de la Satisfacción a la Audiencia Pública 2022*

El 94,2 % de los evaluadores señalan que la información compartida por el gerente y sus colaboradores fue clara y comprensible, mientras que solo un 4,8 % señala que, un poco confusa, los temas no fueron explicados de manera clara.

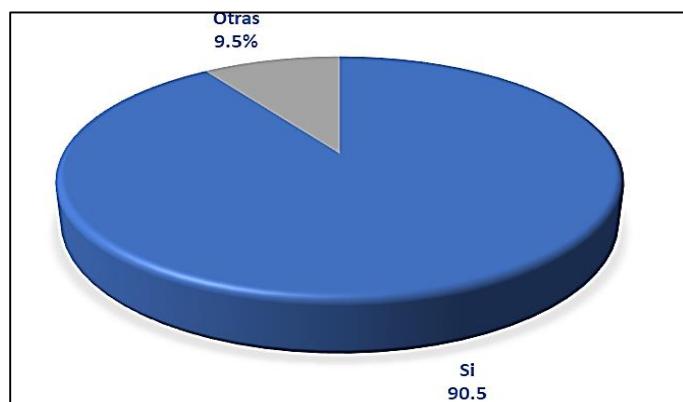
**Grafica:** Claridad en la información socializada



Fuente: Formulario de Evaluación de la Satisfacción a la Audiencia Pública 2022.

Al preguntar, ¿Se llegó a algún compromiso con la ciudadanía? El 76.2 % responde que Sí, el 19.0 % responde que Sí, pero no fue claro, y el 4.8 % indicó que No.

Para finalizar, el 90.5% de los evaluadores considera que considera que la modalidad en que participó (virtual, presencial o mixta) en el diálogo o audiencia fue efectiva para garantizar la participación ciudadana, y el 9.5% que no.



Fuente: Formulario de Evaluación de la Satisfacción a la Audiencia Pública 2022.

Para obtener más datos, pueden consultar el siguiente código QR:



Fuente: Formulario de Evaluación de la Satisfacción a la Audiencia Pública 2022

Se realiza cierre del evento a las 12:15 del 28/07/2023.