

EVALUACIÓN I DIALOGO CIUDADANO 2024 BOGOTÁ

Capital Salud EPS-S en cumplimiento con la normatividad legal vigente garantizó a la ciudadanía en general un espacio para la participación, El 21 de marzo de 2024 se llevó a cabo el I dialogo ciudadano de Capital Salud EPS-S bajo la normativa vigente.

Posterior al evento se realizan encuesta de satisfacción a los asistentes en el formato único de evaluación de satisfacción de manera presencial y virtual mediante Form de Office 365 formulario de evaluación: (al final de la audiencia) modo de no edición: (<https://forms.office.com/r/NT3b82EwZs>), respondiendo de manera voluntaria catorce (38) Personas. En ese sentido refleja los siguientes resultados:

Para Capital Salud es importante conocer la percepción de los usuarios frente a la actividad, por lo cual se indagó frente a:

En primer lugar, analizaremos las preguntas diligenciadas dejadas en la plataforma forms y los formatos entregados de manera presencial, para las personas que asistieron de manera virtual al evento I diálogo ciudadano, dando inicio con la primera pregunta:

- **Autorización de datos personales:** Es importante destacar que el 100% de las personas asistentes han dado su consentimiento para que sus datos sean utilizados de esta manera. Esto indica que existe un alto nivel de confianza por parte de los asistentes hacia Capital Salud EPS-S responsable en el manejo de sus datos personales.

El manejo de los datos personales de los asistentes es fundamental para poder llevar a cabo el diálogo ciudadano. Estos datos sirven como soporte para la organización y gestión adecuada del evento, permitiendo a Capital Salud EPS-S tener un mayor control y seguimiento de la participación de los asistentes.

- **Diligenciamiento de nombres de los asistentes:** En el segundo ítem del análisis, se destaca que un total de 38 personas realizaron el proceso de diligenciar su nombre, lo que indica que asistieron al evento del diálogo ciudadano. Esta cifra proporciona una idea clara de la cantidad de participantes que estuvieron presentes en la reunión.

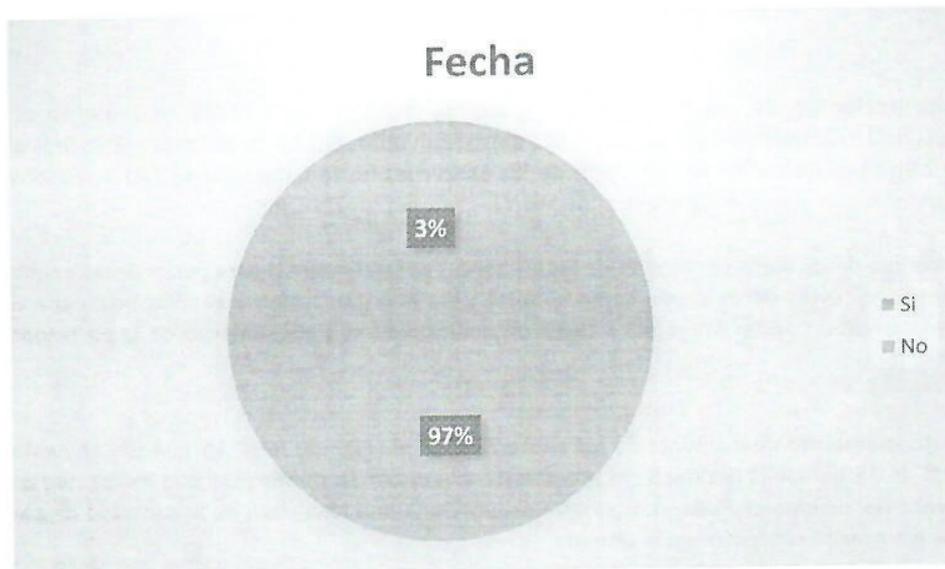
Por otra parte, Este dato es relevante, ya que demuestra el interés y compromiso de las personas en participar en el diálogo ciudadano y expresar sus opiniones, inquietudes y propuestas. Asimismo, la acción de dejar constancia de su asistencia a través del registro de su nombre permitiendo llevar un control de los participantes y facilitar la organización y seguimiento de futuros eventos.

- **Números de identificación:** Se tiene constancia de 38 personas con sus números de identificación, lo que podría ser de gran utilidad para confirmar la asistencia al primer dialogo ciudadano. Esta información permite tener un registro detallado de quiénes han sido contactados o invitados, facilitando así la gestión del evento y la organización de recursos, entre otros.

Además, contar con los números de identificación de estas personas nos brinda la posibilidad de realizar un seguimiento más preciso de la participación, así como también tener un control más detallado en caso de cambios de última hora o de requerir información adicional de los asistentes.

- **Numero de celular:** En primer lugar, es importante destacar que se cuenta con un total de 38 usuarios que han dejado su número de celular. Esto indica que los asistentes están dispuestos a proporcionar su información personal para poder ser contactados a través de este medio.

Además, cabe resaltar el impacto de esta información en términos de comunicación. Al tener acceso a los números de celular de los usuarios, se abre la posibilidad de establecer una vía directa de comunicación con ellos, lo que puede resultar en una mayor efectividad en la difusión de mensajes generando una mayor receptividad y compromiso por parte de los mismos.

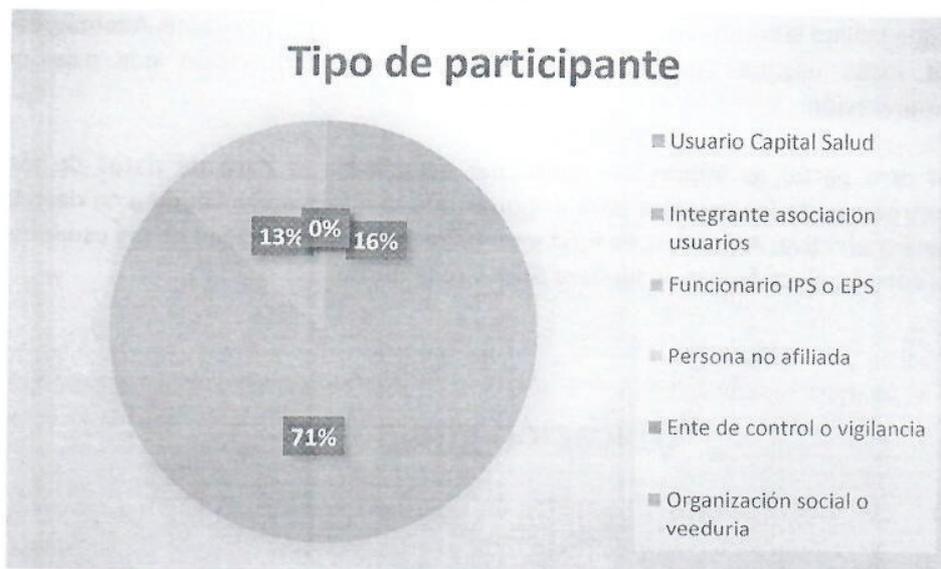


Fuente: Datos propio, encuesta de satisfacción I dialogo ciudadano.

- **Asistentes de manera presencial y virtual:** En el contexto de la organización en la que se lleva a cabo este análisis, es importante destacar la preferencia por asistir de manera presencial a estos eventos como se demuestra con un porcentaje del 97%. Esto puede deberse a diversos factores, como la mayor interacción y la falta de recursos para el acceso a la conectividad de los usuarios, así como la posibilidad de participar de manera más activa en el desarrollo de las actividades lo cual se logra de manera presencial.

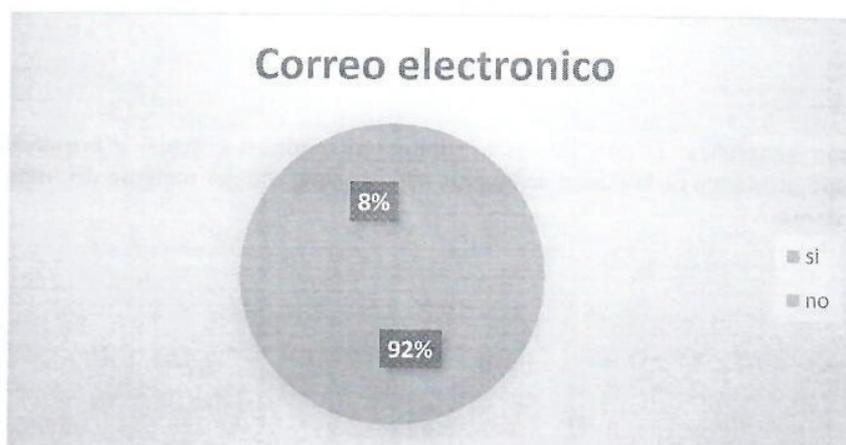
Por otro lado, es interesante señalar que, a pesar de la predominancia de la asistencia presencial,

existe un pequeño porcentaje del 3% de asistentes que optan por participar de manera virtual. Esta modalidad puede resultar beneficiosa para aquellos participantes que, por motivos de distancia, agenda ocupada u otras circunstancias no pueden asistir físicamente a los eventos, pero desean seguir formando parte de la organización y contribuir con sus aportes.



Fuente: Datos propio, encuesta de satisfacción I dialogo ciudadano.

- Tipo de participante:** Realizamos un análisis para identificar los diferentes tipos de participantes que asistieron al evento. En su mayoría, los asistentes pertenecían a la asociación de usuarios (Asocapital), con un total de 27 participantes. En segundo lugar, se encontraron 6 usuarios afiliados a Capital Salud EPS-S y por ultimo 5 funcionarios de EPS o IPS En total, se recibieron 38 respuestas de los asistentes.

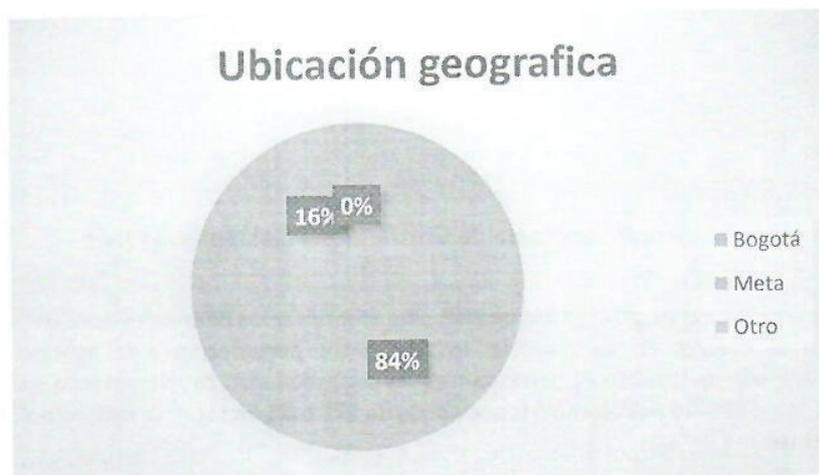


Fuente: Datos propio, encuesta de satisfacción I dialogo ciudadano.

- **Correo electrónico:** En base a la información proporcionada, podemos afirmar que hay un total de 35 usuarios que han registrado su correo electrónico. Esto indica que estos usuarios han proporcionado un medio de contacto adicional para poder comunicarse con ellos de manera efectiva.

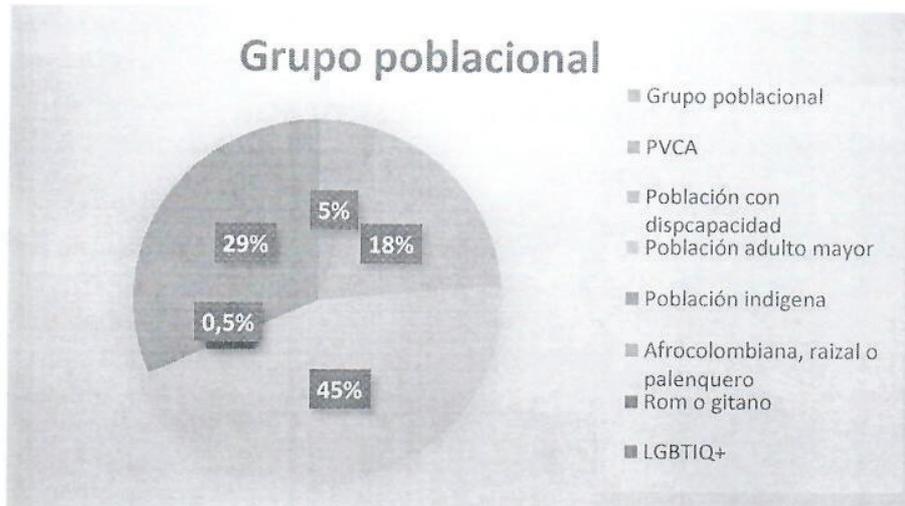
Tener el correo electrónico de los usuarios puede ser beneficioso para Capital Salud EPS-S, ya que facilita la comunicación y permite enviar información relevante. Además, es probable que estos usuarios estén interesados en recibir información por este medio de comunicación.

Por otra parte, es importante mantener actualizada la base de datos de los correos electrónicos de los usuarios para asegurar que la información llegue a su destinatario de manera efectiva. Asimismo, es fundamental respetar la privacidad de los usuarios y utilizar sus correos electrónicos de manera ética y respetuosa.



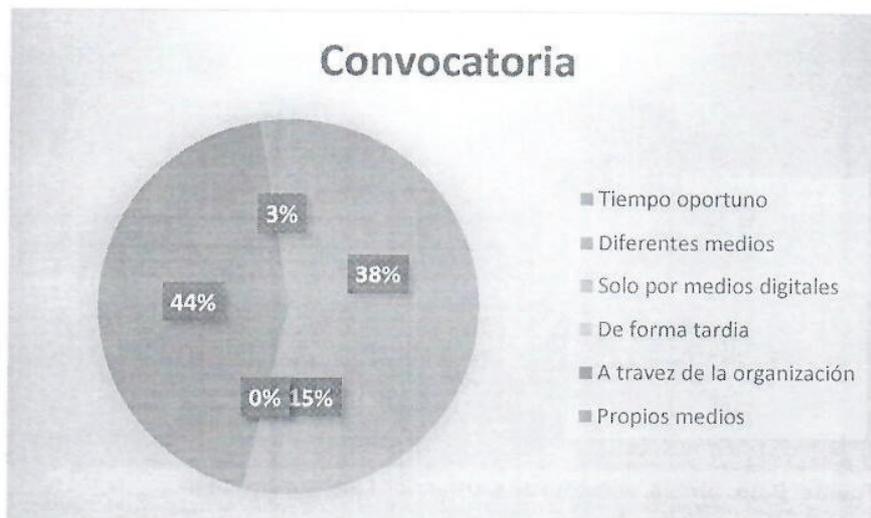
Fuente: Datos propio, encuesta de satisfacción I dialogo ciudadano.

- **Ubicación geográfica:** El 84% de los asistentes en modalidad virtual y presencial del dialogo ciudadano provienen de la ciudad de Bogotá, mientras que el departamento del Meta representa el 16% restante.



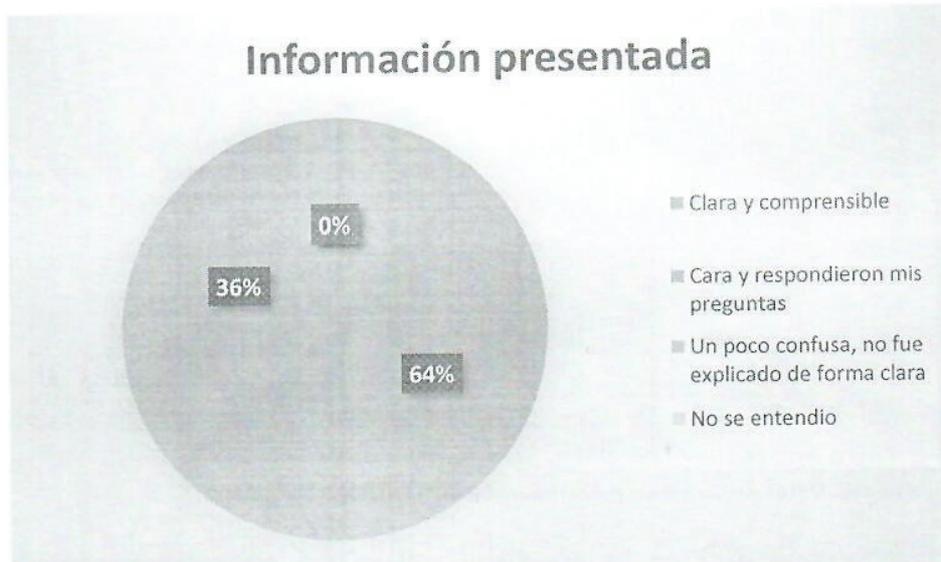
Fuente: Datos propio, encuesta de satisfacción I dialogo ciudadano.

- Tipo poblacional:** Durante el evento, contamos con la presencia de asistentes de diversos grupos poblacionales, siendo el grupo catalogado como adulto mayor el más representado con un 45% de participación. Le sigue la categoría de población como ninguna con un 29%, de terceras la población en condición de discapacidad con un 18%, víctimas del conflicto armado con un 5% y población indígena con un 0.5%. Es importante destacar que el grupo poblacional en general ha mostrado un mayor interés en participar activamente en el diálogo.



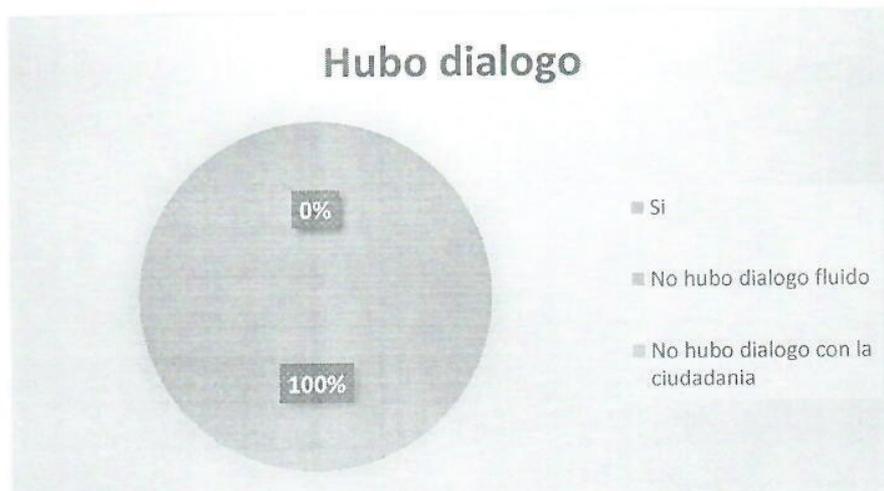
Fuente: Datos propio, encuesta de satisfacción I dialogo ciudadano.

- La convocatoria para participar se hizo:** Tomando en consideración los resultados, se puede concluir que la convocatoria se llevó a cabo en tiempo oportuno, y a través de la organización a la cual perteneces. Sin embargo, también se evidenció que algunos asistentes informaron que la convocatoria fue realizada por medio de los diferentes canales de comunicación y que se enteraron por sus propios medios.



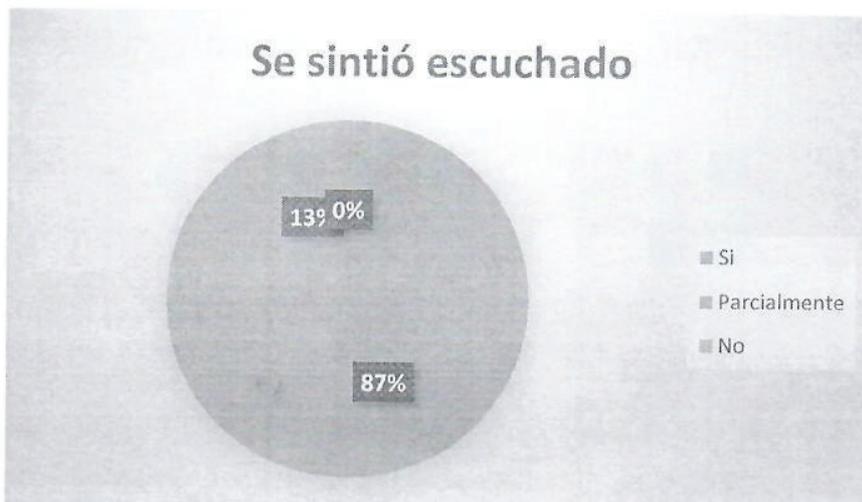
Fuente: Datos propio, encuesta de satisfacción I dialogo ciudadano.

- **Información presentada:** El 64% de los asistentes en la modalidad virtual encontraron la información clara y comprensible, mientras que el 36% afirmaron que la información fue clara y sus preguntas fueron respondidas.



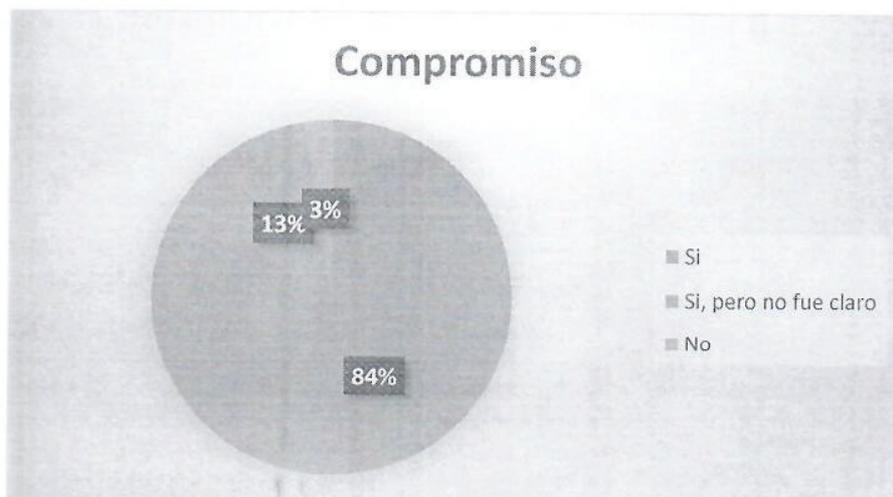
Fuente: Datos propio, encuesta de satisfacción I dialogo ciudadano.

- **Consideración si hubo dialogo con la ciudadanía:** Según el 100% de los participantes, están de acuerdo en que hubo un diálogo fluido con la ciudadanía a través de los diferentes canales de comunicación. Registrado con una participación de 38 personas.



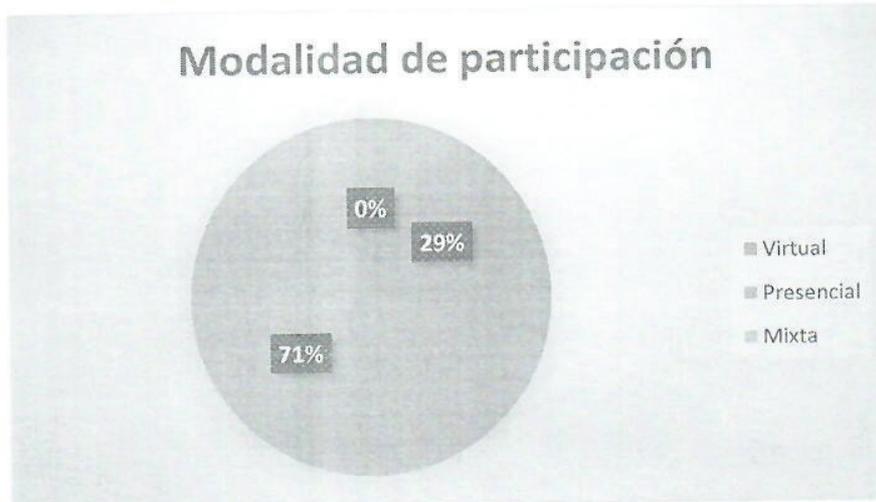
Fuente: Datos propio, encuesta de satisfacción I dialogo ciudadano.

- **Se sintió escuchado por la entidad:** Al considerar la opinión de los asistentes, se observó que el 87% expresaron sentirse escuchados por la entidad. Sin embargo y el 13% mencionó que, se sintieron escuchados parcialmente por la entidad. Estos resultados resaltan la importancia de implementar acciones de mejora en futuros espacios de diálogo con la ciudadanía.



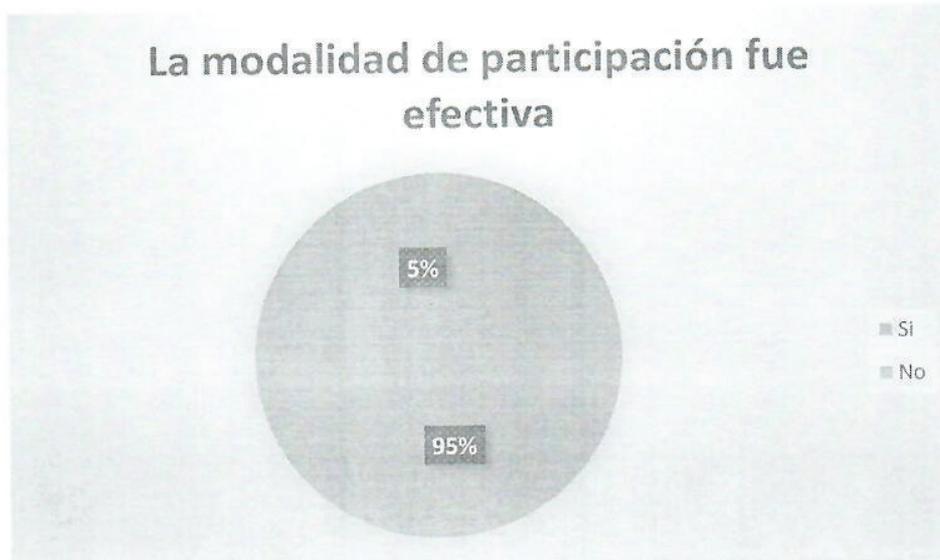
Fuente: Datos propio, encuesta de satisfacción I dialogo ciudadano.

- **Se generaron compromisos:** Según la opinión de los asistentes, se percibió que hubo un compromiso con la ciudadanía representado con un 84%, mientras que un 13% consideró que sí hubo compromiso, pero no fue claro. A la luz de estos datos, es imprescindible implementar mejoras en relación a estos aspectos, ya que resulta fundamental generar acuerdos y compromisos con la comunidad con el fin de garantizar un buen servicio de salud.



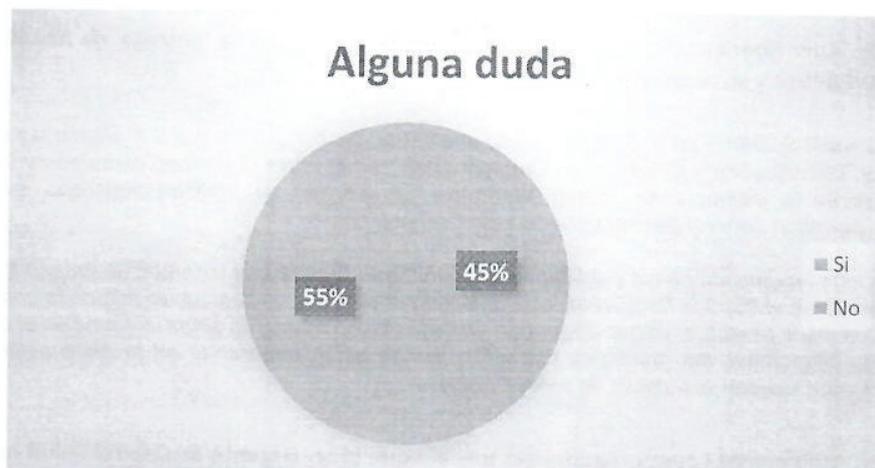
Fuente: Datos propio, encuesta de satisfacción I dialogo ciudadano.

- **Modalidad en la que participo:** La mayoría de los asistentes participaron de manera presencial, representando un 71% del total mientras que Un 29% optó por participar de forma virtual. Este análisis revela el interés que tienen los ciudadanos por participar en este tipo de eventos de forma virtual.



Fuente: Datos propio, encuesta de satisfacción I dialogo ciudadano.

- **Considera que la modalidad de participación fue efectiva:** El 95% de las personas afirman que la modalidad en la que asistieron al diálogo garantiza la efectividad de la participación ciudadana, ya que les permite participar de manera activa en espacios a través de diversos canales de comunicación.



Fuente: Datos propio, encuesta de satisfacción I dialogo ciudadano.

- **Dudas o sugerencias:** Se puede observar que el 55% de las personas no tienen preguntas o sugerencia, mientras que el otro 45% sí. Esto indica que la mayoría consideran que la información proporcionada por los interlocutores es suficiente para aclarar cualquier interrogante.

Al analizar los resultados, se observa que el evento cumplió con las expectativas del público presente, lo que resalta la importancia de seguir promoviendo espacios como el diálogo ciudadano. Estas reuniones facilitan una interacción más estrecha entre los afiliados, las entidades de salud y Capital Salud EPS-S, y nos permiten identificar oportunidades de mejora. posibles mejoras para los diferentes servicios ofrecidos y

PREGUNTAS E INQUIETUDES REALIZADAS POR LA CIUDADANÍA EN GENERAL EN EL I DIALOGO CIUDADANO 2024 BOGOTÁ

Las preguntas que no se respondieron en el I diálogo ciudadano se enviaron por escrito a la Dirección de Atención al Usuario de Capital Salud EPS-S para su tramitación.

A continuación, se presentan las preguntas de carácter general que la ciudadanía hizo a través de diferentes medios de comunicación, durante el dialogo ciudadano:

1. La Sra. Nuvia Patricia Bustos pregunta **¿Por qué no tienen en cuenta algunos medicamentos como el de la epilepsia, no miran el diagnostico?**

Respuesta 1: *En Capital Salud EPS S, nuestro objetivo es garantizar el bienestar de nuestros afiliados, por esta razón consideramos cada uno de los diagnósticos desde diferentes cohortes de atención especializadas, sin embargo Audifarma reporta que estamos atravesando una crisis de desabastecimiento de productos farmacéuticos y dispositivos médicos, lo cual ha dificultado la entrega oportuna de determinados medicamentos, ya que dependemos de la disponibilidad de estos insumos en el mercado local; a raíz de estas situaciones las entidades correspondientes están trabajando en la eliminación de barreras administrativas para mejorar el ingreso de estos productos.*

2. El Sr. Luis Rodríguez pregunta **¿Qué se puede hacer con la entrega de medicamentos en AUDIFARMA y sus entregas?**

Respuesta 2: Capital Salud EPSS ha implementado una estrategia con Audifarma S.A. de mesas de trabajo con este proveedor, identificando y trabajado en problemáticas con la entrega de medicamentos y los pendientes generados durante la dispensación; como alternativa de solución se realizan acuerdos, seguimientos y controles, que permitan superar paulatinamente estas situaciones.

Frente a la entrega incompleta de los medicamentos Audifarma reporta que estamos atravesando una crisis de desabastecimiento de productos farmacéuticos y dispositivos médicos, lo cual ha dificultado la entrega oportuna de determinados medicamentos, ya que dependemos de la disponibilidad de estos insumos en el mercado local; a raíz de estas situaciones las entidades correspondientes están trabajando en la eliminación de barreras administrativas para mejorar el ingreso de estos productos.

3. El Sr. Arquímedes López pregunta **¿es posible que el Sr. Gerente de Capital Salud nos acompañe en algunas reuniones con el fin de mejorar lo referente a medicamentos?**

Respuesta 3: Desde el área de participación social de Capital Salud EPS S, se ha habilitado un espacio de atención para los integrantes de la asociación de usuarios (Asocapital), con el objetivo de brindarles la oportunidad de interactuar directamente con el señor gerente de la entidad. En estas reuniones programadas, se abordan diversos temas de interés que tienen un impacto directo en la atención brindada a los usuarios. El propósito principal de estas reuniones es identificar y compartir situaciones que se presentan en la prestación de servicios de salud, así como plantear posibles alternativas de solución. De esta manera, se busca garantizar la participación activa de los usuarios en la mejora continua de la calidad de la atención.

El proceso de la programación de este espacio se realizará una vez se cuente con agendamiento para concretar la misma, para socializar la fecha y hora establecida a la junta directiva de Asocapital.

4. La Sra. Blanca Cecilia Núñez pregunta **¿Cómo mirar las necesidades y plantearlas en esos ejes de construcción tratando de dejar algo para la salud, como la ciudadanía impacto y Como planteamos la transversalidad en temas de capital con lo local?**

Respuesta 4: Una estrategia transversal local son los presupuestos participativos, a través de los cuales los habitantes de Bogotá pueden decidir cómo se invierten los recursos públicos de las diferentes localidades. Este proceso permite a la ciudadanía inscribir sus propuestas y votar por aquellas que consideren de su interés, para que la alcaldía local las ejecute en este caso particular en el área de salud.

En apoyo a nuestros afiliados sobre este tema Capital Salud EPSS, desde el área de participación social se puede programar una capacitación en la cual tenga una información más amplia con respecto al desarrollo de estos procesos locales de incidencia a nivel Distrital.

5. La Sra. Luz Marleny Cruz pregunta **¿Qué pasa con la entrega de dispositivos personales como bastón, muletas, entre otros y que puntos se tienen para reclamar los mismos?**

Respuesta 5: Las tecnologías, dispositivos, suministros y medicamentos incluidos dentro del plan de benéficos son garantizados por proveedores directos por contratación, siendo capital salud garante de la entrega; pero si son no financiados, debe realizarse a través del aplicativo Mipres (para los servicios que no están en el plan de benéficos con cobro a UPS), según las Resoluciones 2438 de 2018 para Régimen Subsidiado y la 1885 de 2018 para el Régimen Contributivo.

Para estos procedimientos, se realiza el diligenciamiento de la prescripción por el profesional de la salud en el aplicativo dispuesto por el Ministerio de Salud y protección Social.

6. La Sra. Gloria Mercedes Vásquez pregunta **¿Por qué siempre entregan los medicamentos incompletos y no hay disponibilidad de citas?**

Respuesta 6: *Capital Salud EPSS ha implementado una estrategia con Audifarma S.A. de mesas de trabajo con este proveedor, identificando y trabajado en problemáticas con la entrega de medicamentos y los pendientes generados durante la dispensación; como alternativa de solución se realizan acuerdos, seguimientos y controles, que permitan superar paulatinamente estas situaciones.*

Frente a la entrega incompleta de los medicamentos Audifarma reporta que estamos atravesando una crisis de desabastecimiento de productos farmacéuticos y dispositivos médicos, lo cual ha dificultado la entrega oportuna de determinados medicamentos, ya que dependemos de la disponibilidad de estos insumos en el mercado local; a raíz de estas situaciones las entidades correspondientes están trabajando en la eliminación de barreras administrativas para mejorar el ingreso de estos productos y de esta forma mejorar la calidad del servicio.

Capital Salud EPSS hace un proceso de contratación, con las subredes (IPS públicas), estas entidades realizan los procesos de contratación del personal, incluidos los especialistas y en el momento hay escases marcada de estos profesionales a nivel nacional, por múltiples circunstancias.

Con el fin de dar cumplimiento al nivel de oportunidad en citas, Capital Salud EPS-S ha realizado un proceso de contratación con el sistema de redes médicas especializadas (IPS privadas), a las cuales se remite los afiliados que tienen referenciación a especialistas, brindando la atención requerida.

7. La Sra. Mercedes Morales Niampira pregunta **¿Por qué no hay suficientes especialistas para necesidad y por qué no entrega de medicamentos completos?**

Respuesta 7: *Capital Salud EPSS hace un proceso de contratación, con las subredes (IPS públicas), estas entidades realizan los procesos de contratación del personal, incluidos los especialistas y en el momento hay escases marcada de estos profesionales a nivel nacional, por múltiples circunstancias.*

Con el fin de dar cumplimiento al nivel de oportunidad en citas, Capital Salud EPS-S ha realizado un proceso de contratación con el sistema de redes médicas especializadas (IPS privadas), a las cuales se remite los afiliados que tienen referenciación a especialistas, brindando la atención requerida.

Capital Salud EPSS ha implementado una estrategia con Audifarma S.A. de mesas de trabajo con el proveedor, identificando problemáticas en la entrega de medicamentos, como los pendientes generados durante la dispensación; como alternativa de solución se realizan acuerdos, seguimientos y controles, que permitan superar paulatinamente estas situaciones.

8. La Sra. Elizabeth Acosta pregunta **¿mi pregunta es sobre medicamentos, dieron algunas respuestas, pero todavía me quedan dudas, también al respecto de las autorizaciones todavía no es entendible?**

Respuesta 8: *En respuesta a estas observaciones, Capital Salud realiza un seguimiento a través de interventorías de control para evaluar la mejora constante por parte de los proveedores de medicamentos.*

Con respecto a las autorizaciones en este momento Capital Salud se encuentra en la evaluación de desmaterialización de procesos de autorización; teniendo en cuenta, los procedimientos internos de las entidades prestadoras de nuestros servicios y los lineamientos establecidos por la ley.

Respuesta 9: La Sra. Luz Mery Ávila pregunta **¿Sobre la entrega de medicamentos ya que hay conseguirlos como sea, las personas diabéticas no pueden esperar, muy delicado, entre otras patologías?**

Respuesta 9: En Capital Salud EPS S, nuestro objetivo es garantizar el bienestar de nuestros afiliados, por esta razón consideramos cada uno de los diagnósticos desde diferentes cohortes de atención especializadas, sin embargo Audifarma reporta que estamos atravesando una crisis de desabastecimiento de productos farmacéuticos y dispositivos médicos, lo cual ha dificultado la entrega oportuna de determinados medicamentos, ya que dependemos de la disponibilidad de estos insumos en el mercado local; a raíz de estas situaciones las entidades correspondientes están trabajando en la eliminación de barreras administrativas para mejorar el ingreso de estos productos.

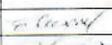
**Información de redes sociales suministrada por el área de comunicaciones del I diálogos ciudadanos
Capital Salud EPS-S 2024**

116 visualizaciones en los diferentes canales de comunicación, 27 reacciones: me gusta, me encanta, me importa, 18 comentarios y 4 veces compartido.



BETSY CATERINE SÁNCHEZ APONTE
Directora Atención al Usuario
CAPITAL SALUD EPS-S

Anexos: LISTA DE ASISTENCIA VIRTUAL Y PRESENCIAL

	Nombre	Cargo	Firma
Proyectado Por:	Eliana Quintero	Profesional en formación	
Revisado Por:	Marcela Montenegro	Profesional Univesitaria	
Aprobado Por	Betsy Sánchez	Directora de atención al usuario	
Declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales y por lo tanto lo presentamos para la firma			