

EVALUACIÓN II DIALOGO CIUDADANO 2024 BOGOTÁ

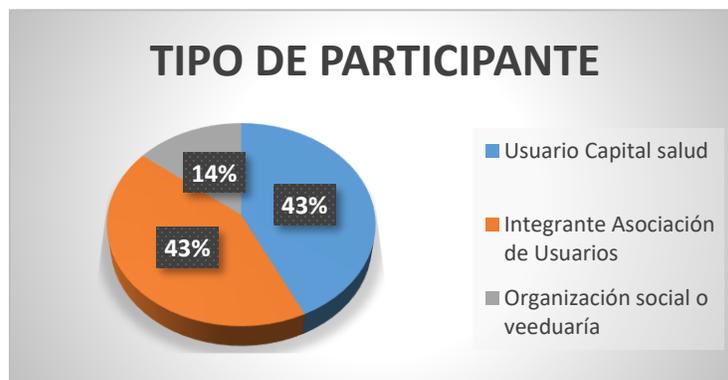
Capital Salud EPS-S en cumplimiento con la normatividad legal vigente garantizó a la ciudadanía en general un espacio para la participación, con la realización del II Dialogo Ciudadano el día 25 de mayo de 2024.

Una vez culminado el evento, se llevó a cabo la encuesta de satisfacción por medio del Form de Office 365 formulario de evaluación: el cual estuvo disponible de manera virtual y físico: (<https://forms.office.com/Pages/DesignPageV2.aspx?subpage=design&FormId=dntcp1fBhkiXRYm0OkvVS9Crwwk2sIKpT6veIMMqetUNIJVOEZDMzBFRkc2WUZSNDUzOVhNQUtKUS4u&Token=b1380dbe3e024a5e9b83e28a0ccc3af9>), el cual fue diligenciado por siete (7) personas, de las 67 que se hicieron presentes en este espacio.

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

- **Autorización de datos personales:** Teniendo en cuenta el número de personas que aplicaron la encuesta de satisfacción (7), se evidencia que el 86% (6 personas) autorizaron el tratamiento de sus datos y una (1) equivalente al 14%, negó esta, lo que indica que existe confianza por parte de estos hacia Capital Salud EPS-S 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, los cuales sirven como soporte para la organización y gestión del evento para Capital Salud EPSP – S



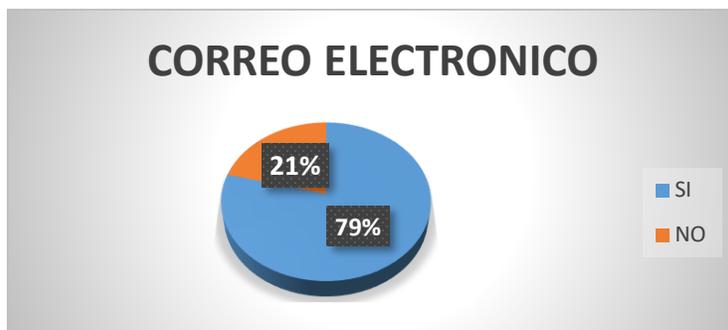
Fuente: Datos propio, Listas de asistencia II dialogo ciudadano.

- **Tipo de participante:** Realizamos un análisis teniendo en cuenta no solo el registro de forms, si no las listas físicas de asistencia (67 usuarios), para identificar los diferentes tipos de participantes que asistieron al evento, arrojando como resultado lo siguiente:

Usuarios afiliados a Capital Salud EPS-S (25)

Otras entidades (veeduría, población LGBTQ+, observatorios, etc.) 25 usuarios

Miembros de la asociación de usuarios (Asocapital): 17 participantes



Fuente: Datos propio, Listas de asistencia II dialogo ciudadano

- **Correo electrónico:** En base a la información proporcionada, según las listas de asistencia (67 usuarios), podemos afirmar que hay un total de 53 usuarios que han registrado su correo electrónico y 14 no reportan información. Esto indica que estos usuarios han proporcionado un medio de contacto adicional para poder comunicarse con ellos de manera efectiva.

Contar con esta información facilita la comunicación y permite enviar información relevante a los usuarios por parte de Capital Salud EPS-S.

- **Ubicación geográfica:** Para esta actividad la población que se hizo partícipe es de la ciudad de Bogotá en su totalidad (67) usuarios
- **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, seguido de la población LGBTIQ+ y culminando con personas en condición de discapacidad
- **La convocatoria para participar se hizo:** Teniendo en cuenta el número de personas que aplicaron la encuesta de satisfacción (7), se puede concluir que la convocatoria se llevó a cabo en tiempo oportuno, y a través de la organización a la cual pertenecen. Sin embargo, también se evidenció que algunos asistentes informaron que la convocatoria fue realizada por medio de los deferentes canales de comunicación y que se enteraron por sus propios medios.



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

- **Información presentada:** Teniendo en cuenta el número de personas que aplicaron la encuesta de satisfacción (7), El 57% de los asistentes encontraron la información clara y comprensible, y el 43% afirmaron que la información fue clara y sus preguntas fueron respondidas.

- **Consideración si hubo dialogo con la ciudadanía:** Teniendo en cuenta el número de personas que aplicaron la encuesta de satisfacción (7), 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.



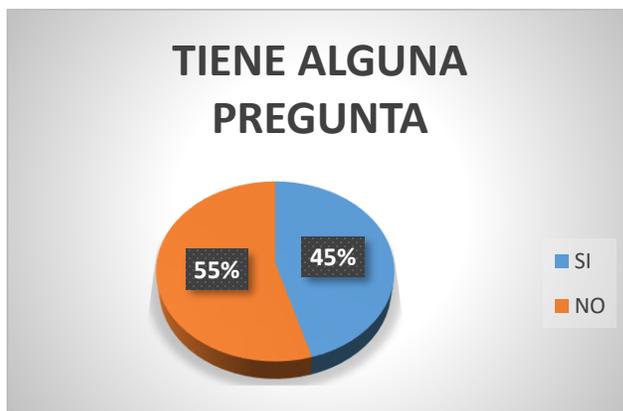
Fuente: Datos propio, encuesta de satisfacción II dialogo ciudadano.

- **Se sintió escuchado por la entidad:** Teniendo en cuenta el número de personas que aplicaron la encuesta de satisfacción (7), se observó que el 71% expresaron sentirse escuchados por la entidad. Sin embargo y el 29% 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 II dialogo ciudadano.

- **Se generaron compromisos:** Teniendo en cuenta el número de personas que aplicaron la encuesta de satisfacción (7), se percibió que hubo un compromiso con la ciudadanía representado con un 86%, mientras que un 14% consideró que no hubo compromiso. 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.
- **Modalidad en la que participo:** Los asistentes participaron de manera presencial, lo que demuestra el interés que tienen los ciudadanos por participar en este tipo de eventos
- **Considera que la modalidad de participación fue efectiva:** Los usuarios afirman que la modalidad en la que asistieron al diálogo garantiza la efectividad de la participación ciudadana, ya que les permite dar a conocer sus inquietudes y observaciones de manera efectiva en estos espacios de comunicación.



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

- **Dudas o sugerencias:** Teniendo en cuenta el número de personas que aplicaron la encuesta de satisfacción (7), 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 II DIALOGO CIUDADANO 2024 BOGOTÁ

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

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

Pregunta Señor Gerardo Caro: *¿Por qué no hay servicio de oftalmología en el hospital de Kennedy, desde hace más de dos meses pido cita y no ha sido posible*

Respuesta Dr. Jorge. Gutiérrez : hace dos días se habló de este y otros temas, A partir de la llegada del doctor Galán y en el marco de la institucionalidad de Capital Salud EPS-S incluyo el cumplimiento de los estándares financieros de la EPS y el mejoramiento de la EPS con la Superintendencia Nacional de Salud, en temas de quejas y reclamos, informó que en reunión anterior con usuarios se revisó que son temas con los que se tiene un hueco por accesibilidad en las agendas, por lo cual nos estamos comprometiendo con un plan de mejora con la superintendencia de Salud, para mejorar la oportunidad de las citas en oftalmología con todas las subredes y entrega de medicamentos, dentro de este plan se dejaron dos acciones para dar cumplimiento en tres meses y de esta manera ponernos al día en la oportunidad de citas, adicional con el apoyo del Call Center y todas las subredes, así mismo verificar que existan todas las especialidades.

Eso va de la mano con una contratación que se va a realizar con la red privada para poder atender todas las solicitudes represadas, no atendidas, además se cuenta con un plan de fortalecimiento para las subredes que están en el plan de Desarrollo Distrital con el fin de mejorar esta oportunidad.

Esto no quiere decir que a partir del 26 de mayo se vaya a operar a todos los usuarios, si no que se da inicio al plan de choque con la supervisión de la superintendencia con el fin de dar respuesta a esta oportunidad. Para la entrega de medicamentos ya se tiene el proceso de contratación de tres instituciones más, de igual manera es importante que todos sepan que el gobierno actual tiene claridad de que hay problemas y que los estamos afrontando desde la estabilidad financiera de tal manera que Capital Salud EPS-S tenga solvencia económica para resolver la problemática y segundo se tiene el plan supervisado por la superintendencia para poder dar respuesta a lo que se está comentando.

Pregunta Señora: Liliana Montes: *¿Qué se está haciendo para la caída del sistema se cae a cada rato, quedamos perdidos, aparte de todo las ordenes que tiene que generar los médicos se demoran entre hora y hora y media para salir y a uno le toca irse y volver después*

Respuesta Dr. Jorge Enrique: se refiere a tener una continuidad, yo sé que esto no es consuelo, pero la sede principal de Capital estuvo dos meses sin internet, no se imaginan el problema de violencia que hay con el robo de cables, el tema del internet en la ciudad está solucionado por fibra óptica sin embargo quienes se roban el cobre entran a las cajas y rompen todo y la poca capacidad de respuesta de las entidades hace que se pierda la conectividad, además no sabemos si son casos puntuales del punto de atención o del sector en general, en tres PAUS, sabemos que tenemos inconvenientes con la conectividad por temas de violencia de robo de cableado, sin excusa no hay forma de darle solución.

Pregunta Señora: Nubia Bustos soy del comité de Salud: *¿el entorno institucional en PIC intervenciones colectivas quisiera saber si Capital Salud se ha articulado con las subredes para este programa, en lo del enfoque diferencial, si se puede articular más con el PIC para trabajar en la promoción y prevención de todo lo que presentaron hoy*

Respuesta Dr. Jorge E. Gutiérrez: hay un enfoque muy novedoso que tiene que ver con el Plan de Desarrollo: que a nivel de alcaldía hay un esfuerzo muy importante de que cada una de las secretarías contribuya a los diferentes programas en los cuales podamos tener impacto, particularmente en estos espacios.

Nosotros estamos participando en los cinco ciclos principalmente el que tiene que ver con salud pública donde se cuenta con una inversión de 16 billones de pesos para los cuatro años, recursos del distrito, dentro de esto hay un tema que garantiza la inclusión de equidad de género, de igual manera para el sector salud hay un plan de salud territorial más bienestar de atención primaria social, que implica que las acciones que se realicen, tengan una interacción con las zonas y sectores, no solo con los hospitales, con abordaje integral intersectorial.

tenerse debe tener en cuenta que la actual administración debe seguir trabajando en el plan de desarrollo anterior, hasta que sea aprobado el actual a mitad de año, muchas de las cosas que verán en el anexo, se podrán ver más adelante. De igual manera en el quinto objetivo que se llama gobernanza se encuentran los espacios de participación.

Jefe Betsy: Estos espacios son muy importantes para nosotros porque permiten ser replicadores de información, que no es solo para conocimiento de este equipo sino para toda la población, así mismo se va involucrar y articular la asociación de la EPS con las asociaciones de las otras subredes para evaluar las falencias y entre todos fortalecer y mejorar el proceso.

Igualmente vamos a involucrar en estas estrategias a todos los asociados, población especial, articulación con gestión del riesgo, con el fin de poder aportar desde el conocimiento de ustedes al fortalecimiento de estas estrategias.

Estamos trabajando con el plan de Intervenciones colectivas a través de los diferentes entornos para que efectivamente nuestros equipos de atención en casa, en el marco de estas características particulares lleguen a la población.

Pregunta Señora Nelly Ladino de la subred Bosa: *¿Qué pasa con los usuarios cuando se le dirige a una cita a cierta parte y llegando dicen que Capital no tiene convenio queremos que nos ayuden con eso? ¿mi sugerencia es que si nosotros podemos para no firma la tablet, solo tomar foto, teniendo en cuenta que la mayoría son adultos mayores que a veces deben pedir porque no saben firmar, piden el favor y la demora es mayor?*

Respuesta Dr. Jorge Enrique: este tema de los medicamentos es algo que queremos mejorar de fondo por lo cual ya se cuenta con otros destruidores para resolver este tema y contar con oportunidad en la entrega

En el Hospital nuevo de Bosa no nos atiende y nos manda para otros lugares como el hospital de Kennedy y Fontibón dejo esa inquietud

Respuesta Dr. Jorge E Gutiérrez: la idea es que estas inquietudes se atiendan antes de que lleguen a la Súper Salud, con el fin de afrontar el problema.

Pedimos que si las demás preguntas son del mismo tema las escriban y se les dará respuesta por medio escrito.

Pregunta Señora Johanna Vargas: *que prioridad o que trato con equidad y justo se tiene en los hospitales a la hora de acceder a los servicios, para agendación y asignación de citas ¿cuándo se habla de plan de choque para medicamentos, también esta incluidos los insumos*

Pregunta Señor Nelson Castillo fiscal de la asociación de usuarios: *¿el tema referente a los medicamentos que se demoran mucho, pedimos que por favor nos colaboren?*

Pregunta señora Franco: *usted habla de 5 objetivos y que desde capital se trabaja en el 2 y 5 , y esto se ve en los encuentros ciudadanos pero la participación está muy baja y nosotros tenemos la culpa por la baja convocatoria, así mismo tenemos que ir de la mano, porque ya se están llevando a cabo los procesos de enfoque, entrega de ayudas técnicas y cuidadores, para que todos podamos participar, otro tema es que en el Punto Satélite de Boston solo hay una persona y constantemente no hay sistema y se colapsa, nos había prometido solución a esto pero a la fecha nada, así mismo quiero saber si es verdad que van a sacar a audifarma porque no está cumplimiento y que se va a contratar otra.*

Respuesta Dr. Jorge E. Gutiérrez: No se cuenta con un plan de contingencia para tecnología, caída del sistema para ver cómo podemos solventar (modem inalámbricos para verificar), en cuanto al tema del trato con equidad, tenemos que trabajar con las entidades, pues la problemática está en estos espacios principalmente y trabajar conjuntamente para mejorar estas condiciones. En cuanto a lo de Audifarma no lo podemos sacar, pero si vamos a contar con otras entidades para mejorar la oportunidad y entrega de medicamentos.

Betsy Sanchez: en cuanto a la pregunta de la señora Johanna, me permito informar que, en cada una de las subredes en apoyo con John Ferney, se cuenta con un protocolo de atención de para esta población especial y por norma se debe tener puntos de referencia con el mismo enfoque para las diferentes poblaciones.

BETSY CATERINE Firmado digitalmente por BETSY CATERINE SANCHEZ APONTE
SANCHEZ APONTE Fecha: 2024.07.19 16:05:48 -05'00'

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

Anexos: LISTA DE ASISTENCIA

	Nombre	Cargo	Firma
Proyectado Por:	Luz Mery Osma	Tec Intehgral Atención al Usuario	
Revisado Por:	Betsy Caterine Sánchez Aponte	Directora de atención al usuario	
Aprobado Por:	Betsy Caterine Sánchez Aponte	Directora de atención al usuario	



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

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