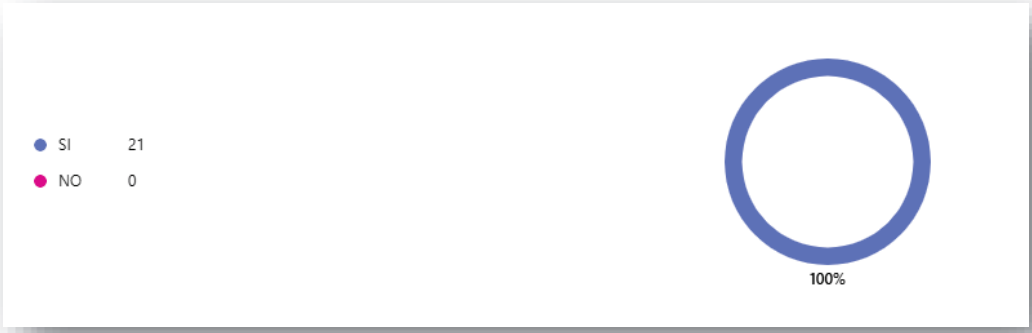
INFORME EVALUACIÓN
I DIALOGO CIUDADANO 2025 BOGOTÁ
Tejiendo soluciones Dialogo sobre medicamentos e insumos

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 I Dialogo Ciudadano tejiendo soluciones Dialogo sobre medicamentos e insumos el cual se llevó acabo el día 6 de mayo de 2025 en el Auditorio Julio Cesar García Universidad la Gran Colombia

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=dntcp1fBhkiXRYm0OkvVS9Crwwk2slKpT6velMMqetUNlJVOEZDMzBFRkc2WUZSNDUzOVhNQUtKUS4u&Token=b1380dbe3e024a5e9b83e28a0ccc3af9), el cual fue diligenciado por Veinte (21) personas, de las 73 que se hicieron presentes en este espacio de manera virtual como presencial, entre colaboradores de Capital Salud, representantes de las Subredes Integradas de servicios de Salud, Secretaria de Salud Veeduría Distrital, Usuarios e integrantes de la Asociación de Usuarios

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

Autorización de datos personales:



Fuente: Datos propio, formulario evaluación I dialogo ciudadano

Teniendo en cuenta el número de personas que aplicaron la evaluación (21), se evidencia que el 100% autorizaron el tratamiento de sus datos esto, 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

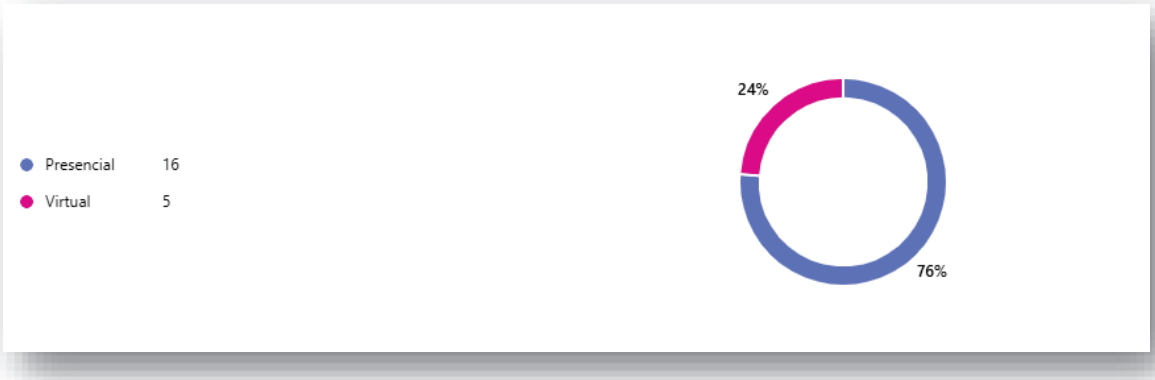
Tipo de Participante

Fuente: Datos propio, formulario evaluación I dialogo ciudadano

Realizamos un análisis teniendo en cuenta no solo el registro de forms, (21 usuarios), para identificar los diferentes tipos de participantes que asistieron al evento, arrojando como resultado lo siguiente:

Usuarios afiliados a Capital Salud EPS-S (6)
Integrantes de la asociación de usuarios Capital Salud EPS-S (7)
Funcionarios de EPS o IPS (7)
Persona no afiliada (1)
Funcionario ente de control (0)
Organización social o veeduría (0)

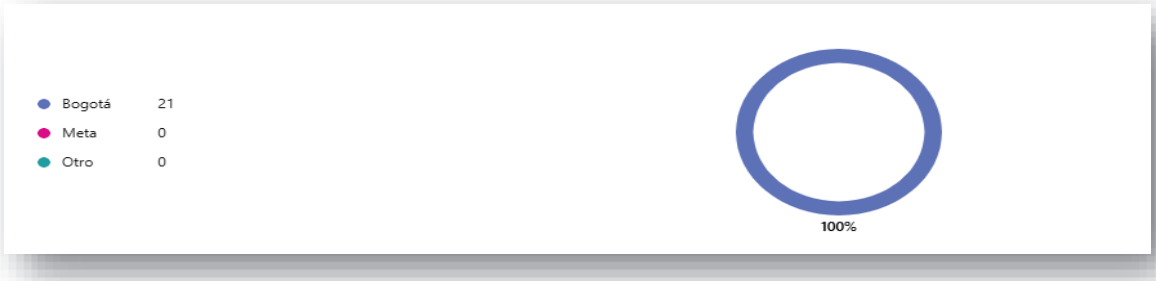
Modalidad participó del diálogo ciudadano



Fuente: Datos propio, formulario evaluación I dialogo ciudadano

Frente a la información proporcionada, según las listas de asistencia (73 usuarios), podemos afirmar que hay un total de 16 usuarios que han registrado de manera presencial y 5 de manera Virtual. Esto indica que estos usuarios han proporcionado un medio de contacto adicional para poder comunicarse con ellos de manera efectiva.

Ubicación geográfica



Fuente: Datos propio, formulario evaluación I dialogo ciudadano

Frente a la información proporcionada, el registro de forms (21 usuarios), podemos afirmar que hay un total de usuarios que han registrado son de Bogotá

Identifica con alguno de los siguientes grupos poblacionales:

Fuente: Datos propio, formulario evaluación I dialogo ciudadano

Realizamos un análisis teniendo en cuenta no solo el registro de forms, (21 usuarios), para identificar los diferentes tipos de participantes que asistieron al evento, arrojando como resultado lo siguiente en los grupos poblacionales.

Población Victima de Conflicto Armado	
Población con discapacidad	14%
Adulto mayor	43%
Población afrocolombiana, raizal o palenquero	5%
Ninguna	38%

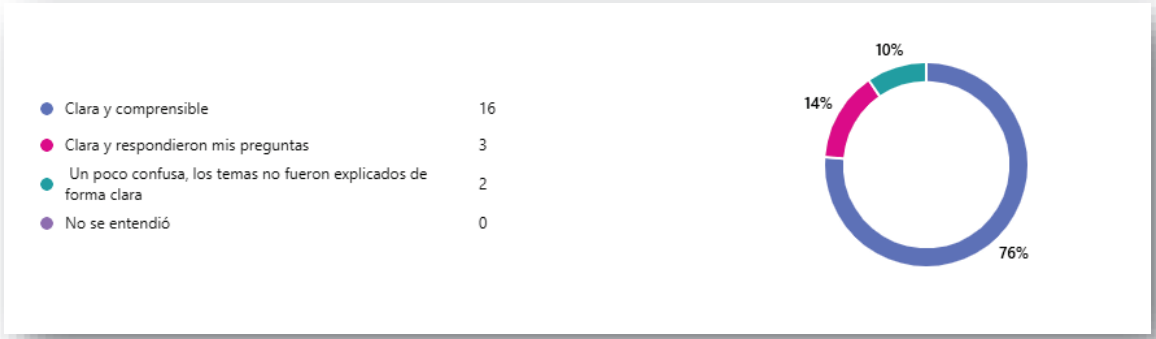
la convocatoria para participar se hizo

Fuente: Datos propio, formulario evaluación I dialogo ciudadano

Teniendo en cuenta el número de personas que aplicaron el formulario de evaluación (21), 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.

- En tiempo oportuno 52%
- A través de diferentes medios disponibles (contacto telefónico, mensaje de texto, redes 24%
- Solo por medios digitales 5%
- De forma tardía 5%
- A través de la organización a la que pertenezco 14%

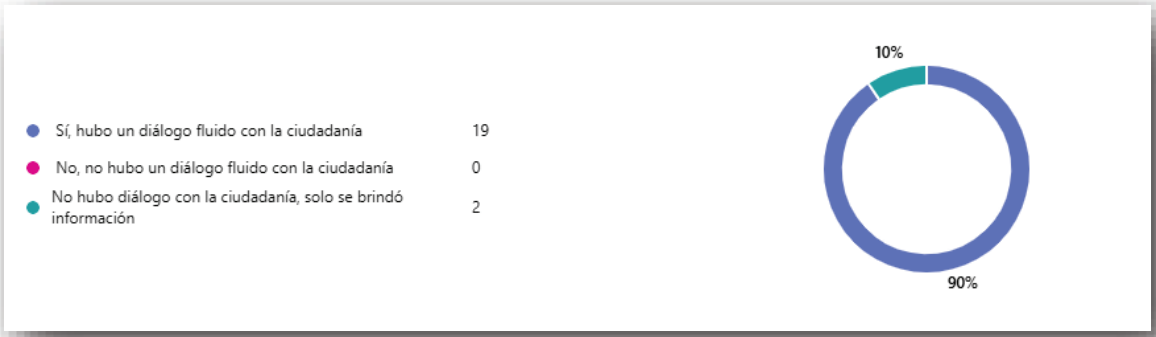
La información presentada



Fuente: Datos propio, formulario evaluación I dialogo ciudadano

Frente a esta pregunta de las personas que aplicaron el formulario de evaluación (21), se puede evidenciar que 76% de las personas entendieron de manera clara comprensible la información del dialogo, mientras para el 14% clara y respondieron a sus preguntas y para el 10% Un poco confusa, los temas no fueron explicados de forma clara

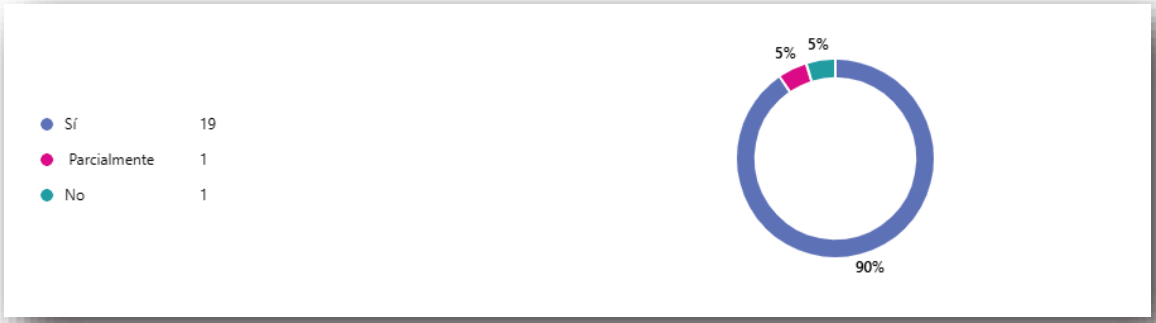
Considera que hubo un diálogo de doble vía entre la ciudadanía y las y los funcionarios y/o colaboradores de la entidad



Fuente: Datos propio, formulario evaluación I dialogo ciudadano

Teniendo en cuenta el número de personas que aplicaron el formulario de evaluación (21), el 90% de los participantes, están de acuerdo en que hubo un diálogo fluido con la ciudadanía a través de los diferentes canales de comunicación, mientras el 2% indican que no.

Se sintió escuchado por parte de la entidad



Fuente: Datos propio, formulario evaluación I dialogo ciudadano

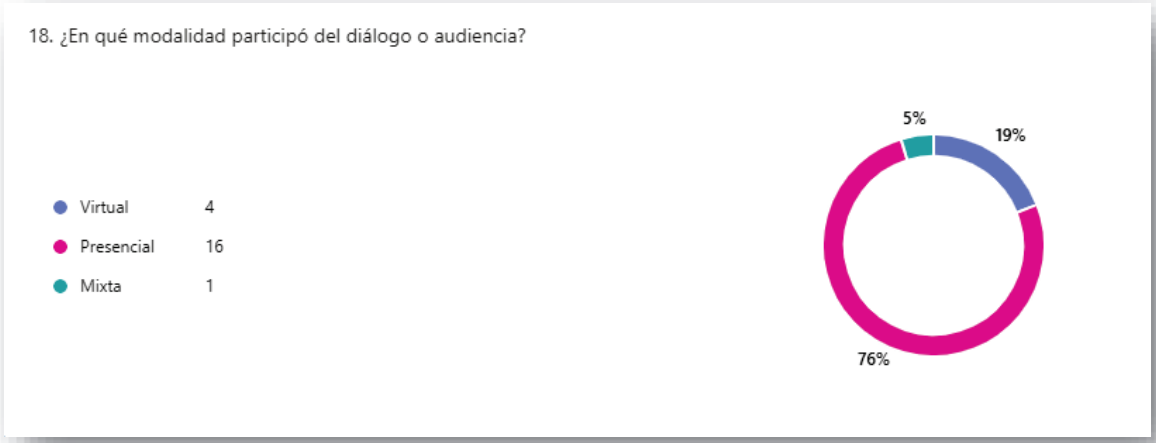
Teniendo en cuenta el número de personas que aplicaron el formulario de evaluación (21), se observó que el 90% expresaron sentirse escuchados por la entidad. Sin embargo, el 5% mencionó que, se sintieron escuchados parcialmente por la entidad y el otro 5% que no se sintió escuchado.

Se llegó a algún compromiso con la ciudadanía

Fuente: Datos propio, formulario evaluación I dialogo ciudadano

Teniendo en cuenta el número de personas que aplicaron el formulario de evaluación (21), se percibió que hubo un compromiso con la ciudadanía representado con un 71%, mientras que un 14% consideró que no fue claro y el otro 14% 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.

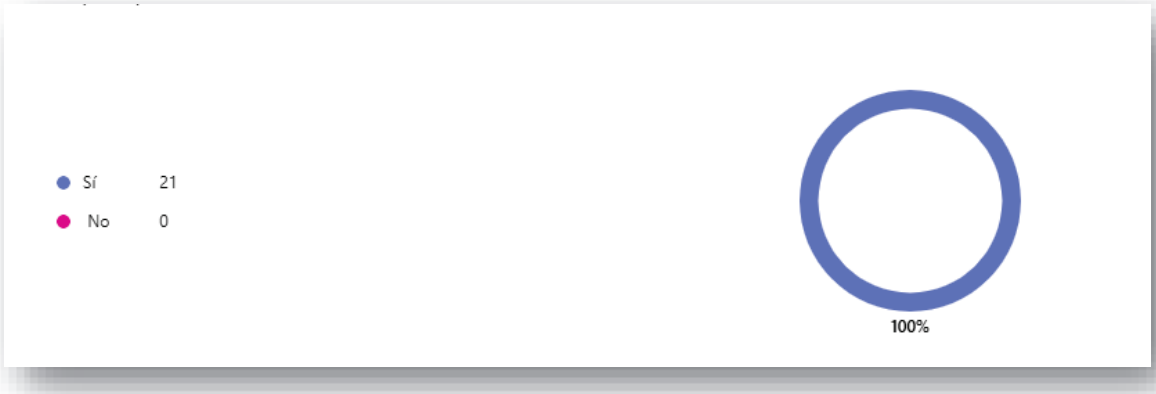
En qué modalidad participó del diálogo o audiencia



Fuente: Datos propio, formulario evaluación I dialogo ciudadano

Teniendo en cuenta el número de personas que aplicaron el formulario de evaluación (21), se evidencio que el 76%participo de manera presencial, mientras que el 19% consideró que no fue claro y el otro 5 % mixta.

Considera que la modalidad de participación fue efectiva



Fuente: Datos propio, formulario evaluación I dialogo ciudadano

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.

Tiene alguna pregunta o sugerencia

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 el 38% indica tener alguna pregunta o sugerencia, mientras 62%indica que no tener pregunta o sugerencia

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 al área pertinente 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:

Jorge Romero *¿Por qué no se hace una campaña masiva de dispensación en lugares públicos*?

Respuesta Dra María Dolores la ley no lo permite, para poder hacer dispensación en un sitio diferente a una farmacia, yo tendría que tener un permiso especial de la Secretaría de Salud y un concepto de salubridad e higiene para ese sitio, pero las condiciones de almacenamiento del servicio farmacéutico y la logística son muy estrictas, entonces, digamos que habría casi que montar otra farmacia,

Jorge Romero *¿entonces eso, porque lo hubo de COVID*?

Respuesta Dra María Dolores: porque eso fue un hospital de campaña en unas condiciones especiales bajo un decreto entonces, el tema es el siguiente, nosotros no podemos hacer dispensación en un sitio que no sea idóneo para la dispensación según la autoridad competente, nosotros que hemos mirado apalancarnos en las subredes, como ustedes saben, las subredes algunas de las subredes tienen servicio farmacéutico y están explorando acercar los sitios de dispensación respecto a la compra masiva esa dispensación masiva cada tres meses, eso no es posible por esa razón de no poder dispensar en un sitio que no sea una compra, porque muchos de sus pacientes no reaccionan bien al medicamento, requieren otra dosis.

Jorge Romero: *hay medicamentos que nosotros hemos sugerido que el INVIMA saque un documento y lo publique a Capital Salud para que Capital Salud lo publique con Audifarma y Cohan y con todas las entidades del mercado para que el INVIMA sea quien diga que el medicamento no tiene ninguna contraprestación*

Respuesta Dra. María Dolores: esa publicación existe, la norma de genéricos, digamos en la publicación de la OMS que se llama el informe 40 y hay varias resoluciones del INVIMA que hablan de ello para que busquen la norma en el sistema normativo de INVIMA, se llama genéricos, biodisponibilidad e intercambiabilidad. Esa norma tiene un anexo en donde dice cuáles son los medicamentos en los que se puede hacer intercambiabilidad, cómo se hace ese proceso y año a año se revisan nuevos ingresos a esa lista de genéricos, además, si ustedes buscan en las alertas sanitarias del INVIMA, si está disponible para el público, aparecen las alertas sanitarias de las retiradas del mercado de los medicamentos que no cumplen con la norma

Blanca Nuñez: *Agradece por el espacio eso, dice que realmente se preocupado por porque el dialogo no se hubiera hecho equitativamente pero no se dio, le quiero agradecer el tener en cuenta que se invitara a los gestores en especial a Cohan*,

Nuvia Bustos: *Solicita una mejor explicación y presentación de los datos en las páginas web, ya que actualmente son difíciles de entender. En un informe de Audifarma se mencionan indicadores de entrega de medicamentos (Restrepo 31%, Bosa 14.2%), pero no hay datos de Timiza, lo cual debería corregirse. También se observa que no se reportan los medicamentos pendientes ni su seguimiento, lo que limita la comprensión real del cumplimiento (meta del 99%, Bogotá 92%, Soacha 90%). Además, se resalta la importancia del PAMEC (Resolución 1604 de 2013) como herramienta de auditoría y mejora de calidad, y se critica que entidades como Capital Salud no presenten los*

datos de forma desglosada. Finalmente, se pide que los compromisos ciudadanos queden registrados en las rendiciones de cuentas, ya que actualmente no se refleja

Respuesta Dra. Ada Constanza quien refiere que es bonita la reflexión sobre cómo muchos documentos publicados en la web se vuelven "documentos muertos" que nadie lee, y se agradece que alguien se haya tomado el tiempo de revisarlos y hacer observaciones. En cuanto al PAMEC, se aclara que Capital Salud realiza visitas de calidad a los puntos de dispensación para identificar problemas logísticos e infraestructurales. Sin embargo, reconocen que algunos temas, por rutina o falta de espacio en los informes, no se consideraron relevantes para publicar. Aunque tal vez no sea posible ajustar el informe actual, se propone incluir estos aspectos en futuras versiones y fortalecerlos en los espacios de diálogo ciudadano., interviene el doctor Javier Alberto Niño comentando que se considera el tema y se entra a mirar y considerar que en los próximos diálogos pueda existir la posibilidad de incluir alguno de esos puntos que habría que aclarar frente al PAMEC

Aura Pila Rincón: *Quisiera que nos dieran se incluya un diagnóstico claro que permita a los usuarios saber qué se ha cumplido y qué no, ya que sin esa información es difícil hacer seguimiento. También se recuerda que antes el Ministerio de Salud invitaba a las asociaciones de usuarios a revisar el estado de los medicamentos, algo que se debería retomar. Además, se propone realizar un censo en cada sede de Audifarma para identificar cuántos usuarios tienen medicamentos pendientes, con participación directa de las asociaciones. Finalmente, se pide una capacitación clara y detallada sobre el Decreto 530 de 2024, relacionado con la UPC, ya que muchos usuarios no conocen su contenido ni implicaciones*.

Respuesta Ada Constanza: respecto a ello no lo están haciendo Se explica que actualmente no se realiza un seguimiento preventivo a toda la población, sino que se trabaja con muestras aleatorias tomadas a partir de registros de quejas, reclamos y otras fuentes de información compartida entre Supersalud y la Secretaría de Salud. A partir de estas muestras se generan diálogos con los usuarios, lo que permite identificar aspectos clave para las sesiones de trabajo. Aunque no todos los usuarios han sido contactados, el proceso ha permitido incluir más la mirada del usuario, especialmente en el trabajo conjunto con la Secretaría, que se considera más efectivo que el realizado desde otros entes**.**

Nuvia Bustos *para pregunta y saber más detalladamente sobre la articulación con las SUBREDES frente al tema de los medicamentos*

Respuesta Luz Dary Teran: aclara que hay que tener en cuenta dos cosas. los operadores de medicamentos lo que es el subministro de medicamentos a través de las SUBREDES, entonces tenemos unos contratos con Capital Salud para la entrega de unos medicamentos específicos y otros los entregan los operadores logísticos que se hace con Capital Salud las SUBREDES y tenemos comunicación constante de los medicamentos que se entregan por paciente, el seguimiento a los indicadores, la verificación de los programas dependientes, lo que se entrega por evento, entonces hay que tener como claridad y poder separar lo uno con lo otro, la veedurías que se comenta se están haciendo con un operador logístico externo a las SUBREDES no a las farmacias internas que tiene cada SUBRED.

Hernando Angulo: *señala que la problemática con la UPC está relacionada con la falta de recursos económicos, lo cual afecta la entrega de medicamentos, especialmente a personas mayores y con discapacidad. Se recuerda que la Ley 2055 de 2020 protege a las personas mayores y que esta situación debería ser conocida por la Corte Iberoamericana de Derechos Humanos. Se propone reunirse con el Ministro de Salud o incluso con el presidente para esclarecer por qué los recursos no están llegando a Capital Salud. Se denuncia que anteriormente los fondos eran desviados para campañas políticas y que los medicamentos de alto costo se entregan incompletos o de forma*

irregular. También se pide supervisar el papel de los auxiliares de enfermería para asegurar una entrega adecuada.

Respuesta Dr. Javier Alberto Niño: con el análisis del gobierno en términos de la suficiencia de la UPC, esperar que se termine ese análisis y que se genere un recurso adicional para poder suplir esas necesidades que las aseguradoras tienen frente a la garantía de tener un recurso suficiente para poder garantizar el acceso a los servicios en especial en medicamento, solicita apoyo frente al ministerio, superintendencia para poder tener esa suficiencia de recursos

Jairo Moreno: *soy usuario Capital Salud saluda y expresa sorpresa positiva por el uso del término "diálogo ciudadano", destacando que es el primero que la entidad realiza como parte de la rendición de cuentas para el periodo 2025-2026. Aclara que la rendición de cuentas de junio de 2025 corresponde al año 2024. Menciona que este diálogo surgió tras manifestar, durante la rendición anterior, el malestar por enfocarse únicamente en medicamentos. Informa que se está explorando, junto con las SUBREDES, una solución para mejorar la entrega de medicamentos. Resalta que el problema es nacional, debido a la falta de recursos que afectan a las EPS, y agradece a Capital Salud por buscar soluciones al respecto.*

Nelson Castillo: *refiere que es el fiscal de directiva de ASOCAPITAL SALUD agradece a los compañeros y asistente por venir al espacio y a las directivas por resolver las inquietudes, quiere saber cómo se solucionara de los pendientes y las autorizaciones vencidos; le responde la doctora*

Respuesta Ada Constanza: lo que fueron formulaciones por medicamentos del año 2024 no va ser entregado, porque estos pacientes ya tienen formulaciones y prescripciones vigentes del presente año y se está velando por esas entregas, a nivel de pañales se está haciendo reconocimientos de los pañales anteriores con canjes que se hacen entre los usuarios y se hará la dispensación de eso pañales ya que han tenido avances; se habló con tecno químicas que es otro fabricante grande de pañales quien se abrió la posibilidad de dialogo con ellos, los medicamentos no porque ellos caducan.

Martha Navia: *sugiere que se vuelvan a autorizar los 3 meses para los medicamentos de control ya que evita menos aglomeración y también sería más fácil para la accesibilidad del usuario que va cada mes ya que la mayoría no tienen el recurso*.

Respuesta Dra. María Dolores: desafortunadamente la ley no se los permite dar un suministro superior a 30 días ya que se consideran de estrecho margen, es decir, la dosis que me hace bien es cercana a la dosis con la que me intoxico por tal motivo no se puede no es solo de Capital es un tema de norma, han buscado facilitar eso teniendo más puntos de dispensación que tengan permiso para controlados e ir quitando barreras de acceso; se está trabajando en que la autorización eventualmente se desmaterialice pero para los controlados ha sido de mayor dificultad el no tener un soporte físico.
Adicional a esto hace referencia del tema con fraude de medicamento, el cual se trabaja en ello si se identifica que sucede no solo en Capital sino es a nivel mundial, el llamado es a que reporten esa situación, en cualquiera de los mecanismos de comunicación y ellos proceden a investigar.

JAVIER ALBERTO NIÑO ROJAS
Firmado digitalmente por JAVIER ALBERTO NIÑO ROJAS
Fecha: 2025.05.09 15:57:18 -05'00'

Javier Alberto Niño Rojas
Director de Atención al Usuario (E)

Elaborado por: Sandra Sugeily Sanchez Velosa – Líder de Participación Social
Revisado y aprobados por: Javier Alberto Niño Rojas – Director Atención al Usuario (E)