

	FORMATO DE ACTA DE REUNIÓN PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA SUBPROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	CÓDIGO: FR-002-ADM
		VERSIÓN: V4.0-2025

Acta No: 01-2025 **Lugar:** Auditorio Principal secretaria Distrital de Salud

Fecha: 26 de junio 2025 **Hora Inicio:** 09:00 am **Hora Final:** 12:00 p.m.

TEMA DE LA REUNIÓN: Acta de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2024

INVITADOS (Marcar con una "X" si hay un listado de firmas adjunto ___)

NOMBRE	CARGO	AREA	ASISTENTE	AUSENTE
Marcela Brun Vergara	Gerente General	Gerencia General	X	
Diana Duitama Castañeda	Delegada de la Veeduría Distrital	Veeduría Distrital	X	
Ivonne Andrea Rincón Unibio	Directora Médica	Dirección Médica	X	
Javier Alberto Niño Rojas	Director de Operaciones	Dirección de Operaciones	X	
Diana Yineth Rodríguez Niño	Directora Jurídica	Dirección Jurídica	X	
Ricardo Triana Parga	Director Administrativo y Financiero	Dirección Administrativa y Financiero	X	
Diego Andrés Patiño Pren	Director de Estrategia y Planeación	Dirección de Estrategia y Planeación	X	
Andrea Paola Cárdenas García	Jefe de Ceremonia	Dirección de comunicación y mercadeo	X	
Nelson Castillo	Fiscal de la Asociación de Usuarios	Asociación capital Salud EPS	X	
Nubia Bustos	Representante de la Asociación de Usuarios	Asociación capital Salud EPS	X	
Blanca Cecilia Niño	Coordinadora del comité de Comunicaciones de Asociación de usuarios	Asociación capital Salud EPS	X	

CONTROL DE CAMBIOS	
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
V3.0-2023	Se modifica código del documento, asignación de proceso y subproceso; por motivo de actualización de mapa de proceso, código anterior F02-GA, código nuevo FR-002-ADM
V4.0-2025	Se agrega nota aclaratoria y se ajusta documento para proyección firma digital en el Sistema AGILSALUD

ELABORO/MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Derly Fernández Romero Cargo: Profesional Especializado Fecha: Enero de 2025	Andrea Gonzalez / Lizeth Montero Coord. Admva / Prof. Procesos y Calidad Enero 2025	José Orlando Angel Torres Director Administrativo y Financiero Febrero 2025

	FORMATO DE ACTA DE REUNIÓN PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA SUBPROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	CÓDIGO: FR-002-ADM
		VERSIÓN: V4.0-2025

1. AGENDA DE LA REUNIÓN

Capital Salud EPS-S, en cumplimiento de la normatividad vigente —incluida la Circular Externa 000008 del 14 de septiembre de 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud (SNS), la Ley 1474 de 2011, el Manual Único de Rendición de Cuentas Versión 2 expedido por la Función Pública (2019), la Ley 1757 de 2015 (artículo 57 sobre Rendición de Cuentas), el Decreto 1499 de 2017, la Directiva 005 de 2020 sobre Gobierno Abierto de la Alcaldía Mayor de Bogotá, y los lineamientos técnicos de las veedurías distritales, departamentales y municipales—, realiza anualmente la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

Este espacio está dirigido a su población afiliada, la red de prestación de servicios, asociaciones de usuarios y ciudadanía en general, con el propósito de socializar los resultados de la gestión realizada durante el periodo. En dicha audiencia se presentan avances en la prestación de los servicios de salud, la contratación llevada a cabo, el estado financiero de la entidad y los niveles de satisfacción de los usuarios.

Aspectos considerados:

No.	PUNTO	RESPONSABLE
1	Constancias de convocatorias	Dirección de Estrategia y Planeación Dirección De Atención al Usuario Dirección de Comunicaciones
2	Forma cómo se garantizó la participación de la ciudadanía	Dirección de Atención al Usuario
3	Desarrollo de la audiencia	Gerencia General Directora Médica Director de Operaciones Directora Jurídica Director Administrativo y Financiero Director de Estrategia y Planeación Dirección de comunicación y mercadeo
4	Relación de autoridades, grupos u organizaciones asistentes	Dirección De Atención al Usuario
5	Respuestas y aclaraciones que se publicaron como consecuencia de las inquietudes surgidas en la audiencia	Dirección De Atención al Usuario
6	Compromisos adquiridos en el marco de la audiencia, si los hubiere	Equipo Directivo

2. DESARROLLO DE LA REUNIÓN / CONCLUSIONES

CONTROL DE CAMBIOS	
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
V3.0-2023	Se modifica código del documento, asignación de proceso y subproceso; por motivo de actualización de mapa de proceso, código anterior F02-GA, código nuevo FR-002-ADM
V4.0-2025	Se agrega nota aclaratoria y se ajusta documento para proyección firma digital en el Sistema AGILSALUD

ELABORO/MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Derly Fernández Romero Cargo: Profesional Especializado Fecha: Enero de 2025	Andrea Gonzalez / Lizeth Montero Coord. Admva / Prof. Procesos y Calidad Enero 2025	José Orlando Angel Torres Director Administrativo y Financiero Febrero 2025

Como aspectos previos al desarrollo de la Audiencia Pública se realizaron los siguientes:

1. CONSTANCIAS DE CONVOCATORIAS

Las convocatorias se llevaron a cabo través de los siguientes medios de comunicación:

Medio de amplia circulación (Periódico)

Aviso publicitario en periódico de amplia circulación a nivel nacional "El nuevo Siglo" se invitó a participar en la jornada de Rendición de Cuentas de Capital Salud EPS-S.

Para el departamento del Meta se realizó a través del periódico "Extra Llano"

Estas publicaciones se realizaron en los términos establecido en la Circular 000008 de 2018 – numeral 1.2.2.

Primera Convocatoria
Lunes 26 de mayo



CONTROL DE CAMBIOS	
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
V3.0-2023	Se modifica código del documento, asignación de proceso y subproceso; por motivo de actualización de mapa de proceso, código anterior F02-GA, código nuevo FR-002-ADM
V4.0-2025	Se agrega nota aclaratoria y se ajusta documento para proyección firma digital en el Sistema AGILSALUD

ELABORO/MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Derly Fernández Romero Cargo: Profesional Especializado Fecha: Enero de 2025	Nombre: Andrea Gonzalez / Lizeth Montero Cargo: Coord. Admva / Prof. Procesos y Calidad Fecha: Enero 2025	Nombre: José Orlando Angel Torres Cargo: Director Administrativo y Financiero Fecha: Febrero 2025

Segunda Convocatoria
Lunes 16 de junio



Fuente: Dirección de Comunicaciones y Mercadeo

Página web de la entidad

Banner publicitario en el inicio del sitio web de la entidad <https://www.capitalsalud.gov.co/>



Fuente: Log Pagina web capitalsalud.gov.co

En el microsítio de Rendición de Cuentas accediendo mediante el siguiente enlace <https://www.capitalsalud.gov.co/rendicion-de-cuentas-2025/>

CONTROL DE CAMBIOS	
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
V3.0-2023	Se modifica código del documento, asignación de proceso y subproceso; por motivo de actualización de mapa de proceso, código anterior F02-GA, código nuevo FR-002-ADM
V4.0-2025	Se agrega nota aclaratoria y se ajusta documento para proyección firma digital en el Sistema AGILSALUD

ELABORO/MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Derly Fernández Romero Cargo: Profesional Especializado Fecha: Enero de 2025	Andrea Gonzalez / Lizeth Montero Coord. Admva / Prof. Procesos y Calidad Enero 2025	José Orlando Angel Torres Director Administrativo y Financiero Febrero 2025



FORMATO DE ACTA DE REUNIÓN
PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
SUBPROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

CÓDIGO:
FR-002-ADM

VERSIÓN:
V4.0-2025

Informe de Rendición de Cuentas Capital Salud EPS-S

Capital Salud EPS-S en cumplimiento con la Circular 000008-2018 Reportó la fecha de programación y lugar de la realización de la audiencia pública de rendición de cuentas el 7 de abril de 2025 en el formato Archivo Tipo GT003.

Audiencia Pública de Rendición de Cuentas

Fecha: 26 de junio de 2025

Hora: 9:00 am

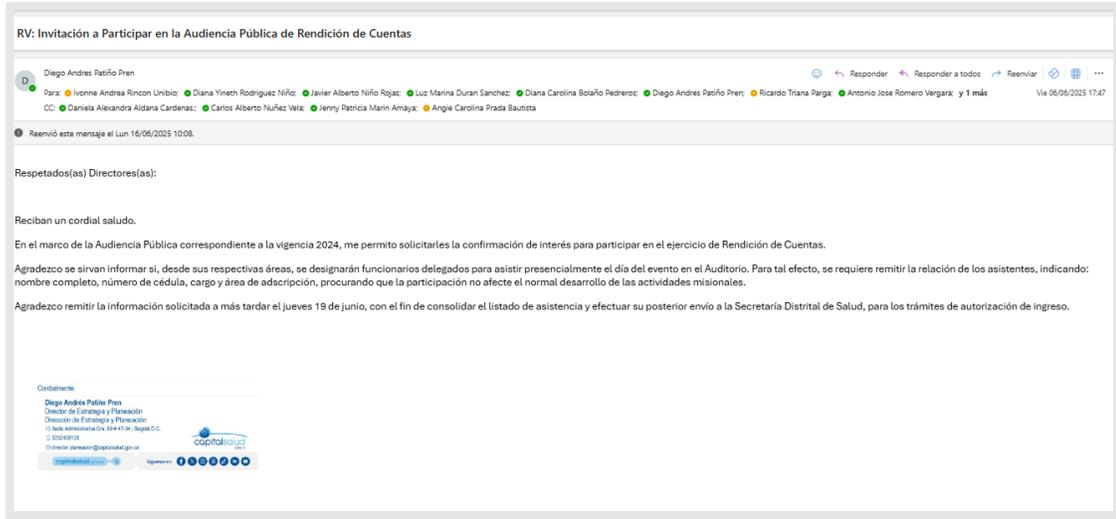
Lugar: Presencial en la Secretaría Distrital de Salud y de manera Virtual

A continuación se encuentra los informes de Rendición de cuentas agrupados por cada año, por favor seleccione el año presione el botón consultar. Para responder sus solicitudes y/o inquietudes por favor ingresar a: <https://sedeelec.capitalsalud.gov.co/> y radicar su petición.

Fuente: Pagina web capitalsalud.gov.co

Correo Institucional

Se remitió una invitación formal a los directivos, solicitando la inscripción de los colaboradores designados de sus respectivas áreas para asistir de manera presencial al evento.



Fuente: Correo institucional

CONTROL DE CAMBIOS	
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
V3.0-2023	Se modifica código del documento, asignación de proceso y subproceso; por motivo de actualización de mapa de proceso, código anterior F02-GA, código nuevo FR-002-ADM
V4.0-2025	Se agrega nota aclaratoria y se ajusta documento para proyección firma digital en el Sistema AGILSALUD

ELABORO/MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Derly Fernández Romero Cargo: Profesional Especializado Fecha: Enero de 2025	Andrea Gonzalez / Lizeth Montero Coord. Admva / Prof. Procesos y Calidad Enero 2025	José Orlando Angel Torres Director Administrativo y Financiero Febrero 2025

Redes sociales

Previo al evento de rendición de cuentas se realizaron publicaciones invitando a la ciudadanía y grupos de interés en general a participar del evento.



Fuente: Facebook-Instagram Capital Salud EPSS

2. FORMA CÓMO SE GARANTIZÓ LA PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA

Antes de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, se llevaron a cabo las siguientes acciones con el objetivo de brindar a la ciudadanía la oportunidad de participar activamente y ser parte del diálogo bidireccional.

Formulario publicado en el microsítio de rendición de cuentas

Se habilitó un formulario para que los usuarios registraran sus preguntas, comentarios e inquietudes previo a la rendición de cuentas.



Fuente: Pagina web capitalsalud.gov.co

CONTROL DE CAMBIOS	
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
V3.0-2023	Se modifica código del documento, asignación de proceso y subproceso; por motivo de actualización de mapa de proceso, código anterior F02-GA, código nuevo FR-002-ADM
V4.0-2025	Se agrega nota aclaratoria y se ajusta documento para proyección firma digital en el Sistema AGILSALUD

ELABORO/MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Derly Fernández Romero Cargo: Profesional Especializado Fecha: Enero de 2025	Andrea Gonzalez / Lizeth Montero Coord. Admva / Prof. Procesos y Calidad Enero 2025	José Orlando Angel Torres Director Administrativo y Financiero Febrero 2025

Plataforma web -YouTube

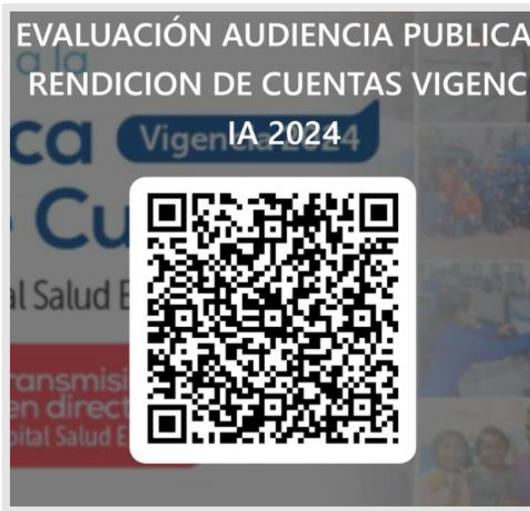
Se realizó la transmisión en vivo con el objetivo de recibir sugerencias y comentarios en tiempo real, creando así un espacio híbrido de participación ciudadana que facilitara una mayor inclusión, alcance y visibilidad de la Rendición de Cuentas.



Fuente: Canal Oficial Capital Salud - <https://www.youtube.com/live/4N0D1ITaZAY?si=zDB92t8kFGeMzHdn>

Formulario publicado en la transmisión en vivo y (QR) en el Auditorio

Se habilitó un formulario en línea para que los participantes pudieran evaluar el ejercicio y dejar sugerencias u observaciones, con el fin de identificar acciones de mejora para futuros procesos participativos.



<https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=dntcp1fBhkiX-RYm00kvVS9Crwwk2slKpT6velIMMqetUMU03WkpOSThQMjdZWkE0OVNMRUjwYt1owUC4u>

CONTROL DE CAMBIOS	
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
V3.0-2023	Se modifica código del documento, asignación de proceso y subproceso; por motivo de actualización de mapa de proceso, código anterior F02-GA, código nuevo FR-002-ADM
V4.0-2025	Se agrega nota aclaratoria y se ajusta documento para proyección firma digital en el Sistema AGILSALUD

ELABORO/MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Derly Fernández Romero Cargo: Profesional Especializado Fecha: Enero de 2025	Andrea Gonzalez / Lizeth Montero Coord. Admva / Prof. Procesos y Calidad Enero 2025	José Orlando Angel Torres Director Administrativo y Financiero Febrero 2025



FORMATO DE ACTA DE REUNIÓN
 PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
 SUBPROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

CÓDIGO:
FR-002-ADM
VERSIÓN:
V4.0-2025

3. DESARROLLO DE LA AUDIENCIA

Fecha de realización: jueves 26 de junio de 2025

Hora de realización: 9:00 a.m. a 12:00 m.

Lugar: Auditorio principal Secretaría Distrital de Salud-SDS (Bogotá)

Enlace de la grabación:

<https://www.youtube.com/live/4N0D1ITaZAY?si=uxLvpDumtkL3sPzS>

Se inicia la Audiencia Pública por parte del maestro de ceremonia Andrea Paola Cárdenas García, realizando la bienvenida a representantes de los entes de control, directivos y colaboradores y, principalmente, a los usuarios y afiliados, los ciudadanos conectados, desde el departamento del Meta, Soacha en Cundinamarca y en los diferentes sectores de Bogotá.

Así mismo, se indicó que las preguntas e inquietudes se responderán de forma organizada y en el espacio designado en el orden de día, así mismo se recibirán mediante el enlace de asistencia publicado en la caja de comentarios y en el QR habilitado en la pantalla y los laterales de ingreso al auditorio.

Dando continuidad con la presentación se dio lectura al orden del día:

Orden del día:

1. Himno de Colombia
2. Himno de Bogotá
3. Palabras del delegado de la Veeduría Distrital - Dra. Diana Duitama Castañeda
4. Video de "Logros vigencia 2024"
5. Palabras de apertura de la Gerente General de Capital Salud EPS - Dra. Marcela Brun Vergara
6. Video "Aquí sí pasa"
7. Panel 1: "Capital Salud Te Cuida - Resultados de la gestión médica y de la contratación de la red prestadora"
8. Panel 2: "Capital Salud Te Escucha - Impacto en la atención de cara a los usuarios"
9. Panel 3: "Capital Salud Te Informa - gestión y resultados administrativos y financieros"
10. Panel 4: "Capital Salud se transforma - Certificación Icontec ISO 9001:2015 y resultados del índice de desempeño institucional"
11. video institucional "De la certificación ISO 9001:2015".
12. Resolución de inquietudes de la ciudadanía
13. Cierre del evento
14. Refrigerios

Moderadora-Maestro de ceremonia

CONTROL DE CAMBIOS	
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
V3.0-2023	Se modifica código del documento, asignación de proceso y subproceso; por motivo de actualización de mapa de proceso, código anterior F02-GA, código nuevo FR-002-ADM
V4.0-2025	Se agrega nota aclaratoria y se ajusta documento para proyección firma digital en el Sistema AGILSALUD

ELABORO/MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Derly Fernández Romero Cargo: Profesional Especializado Fecha: Enero de 2025	Andrea Gonzalez / Lizeth Montero Coord. Admva / Prof. Procesos y Calidad Enero 2025	José Orlando Angel Torres Director Administrativo y Financiero Febrero 2025



FORMATO DE ACTA DE REUNIÓN
PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
SUBPROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

CÓDIGO:
FR-002-ADM
VERSIÓN:
V4.0-2025

Sin más preámbulos, se inició la audiencia pública y se invitó a ponerse de pie e interpretar las notas del Himno Nacional de la República de Colombia y el himno de Bogotá.

Moderadora-Delegada veeduría distrital

Dando continuidad al orden del día, se procedió con la apertura del espacio de rendición de cuentas a cargo de la delegada de la Veeduría Distrital, Dra. Diana Duitama Castañeda. En su intervención, la doctora explicó que la rendición de cuentas es un proceso permanente, cíclico y continuo, cuyo propósito es fomentar el diálogo de doble vía entre la ciudadanía y las entidades públicas.

Destacó que este proceso permite a los ciudadanos expresar sus necesidades, lo que a su vez facilita que las entidades fortalezcan su gestión institucional. Esto se traduce en una mejor oferta de bienes y servicios, en acciones concretas que aumentan la capacidad de respuesta del Estado y en el fortalecimiento de la confianza ciudadana. Todo ello contribuye al goce efectivo de derechos y a la mejora en las condiciones y calidad de vida de los usuarios.

En este marco, Capital EPS-S presentó los resultados correspondientes a la vigencia 2024, utilizando un lenguaje claro y accesible para todos los asistentes. Asimismo, se expusieron las principales barreras u obstáculos enfrentados durante la vigencia, las estrategias implementadas para su superación y, finalmente, los retos identificados para el presente año.

Se destacó la importancia del trabajo realizado por los líderes, lideresas y voceros de las veedurías ciudadanas y las asambleas, cuya labor en los territorios ha sido fundamental. Su participación activa y comprometida ha contribuido significativamente al fortalecimiento de las relaciones efectivas entre la ciudadanía y la institucionalidad, con un enfoque diferencial de género y territorial.

Se agradecieron los ejercicios desarrollados en el marco de la participación ciudadana, reconociendo su vocación de servicio. Como muestra de retribución, se resaltaron los comentarios positivos de los afiliados que lograron acceder a una cita gracias a estas gestiones.

Asimismo, se extendió una invitación a continuar participando activamente en estos espacios y a motivar a otros ciudadanos a involucrarse. Se hizo un reconocimiento especial a la Gerente General, Doctora Marcela Brun, por su liderazgo en la articulación interinstitucional entre la Dirección de Estrategia y Planeación, la Dirección de Atención al Usuario, y la Dirección de Comunicaciones y Mercadeo. Esta articulación ha sido clave para la implementación efectiva de los lineamientos establecidos por la Veeduría Distrital mediante la Circular 004 de 2024.

CONTROL DE CAMBIOS	
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
V3.0-2023	Se modifica código del documento, asignación de proceso y subproceso; por motivo de actualización de mapa de proceso, código anterior F02-GA, código nuevo FR-002-ADM
V4.0-2025	Se agrega nota aclaratoria y se ajusta documento para proyección firma digital en el Sistema AGILSALUD

ELABORO/MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Derly Fernández Romero Cargo: Profesional Especializado Fecha: Enero de 2025	Andrea Gonzalez / Lizeth Montero Coord. Admva / Prof. Procesos y Calidad Enero 2025	José Orlando Angel Torres Director Administrativo y Financiero Febrero 2025



FORMATO DE ACTA DE REUNIÓN
 PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
 SUBPROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

CÓDIGO:
FR-002-ADM

VERSIÓN:
V4.0-2025

Finalmente, se invitó a la ciudadanía a participar en los tres diálogos ciudadanos que aún están pendientes, los cuales han sido diseñados con metodologías innovadoras, dinámicas y diferenciadoras por parte de Capital Salud EPS-S, con el fin de generar un impacto significativo en la comunidad. Desde la Veeduría Distrital se continuará brindando acompañamiento a la ciudadanía y a la entidad en los ejercicios de gestión del control social

Se presentó un video institucional **“Logros vigencia 2024”**, donde se expuso un contexto de la labor y logros obtenidos.

Moderadora-Gerente General

Se dio la bienvenida a la Dra. Marcela Brun Vergara, Gerente General de Capital Salud EPS-S, quien inició su intervención compartiendo una mirada general sobre los logros más significativos alcanzados durante la vigencia 2024. La doctora brindó un saludo especial a todos los presentes y destacó la relevancia de la participación ciudadana y la importancia de generar espacios de diálogo donde se escuche tanto a los usuarios como a los colaboradores, la Secretaría Distrital de Salud y demás actores.

En sus palabras, enfatizó que este espacio de rendición de cuentas no debe verse únicamente como un ejercicio normativo al que las entidades están obligadas, sino como una oportunidad real de encuentro, de mirar a los ojos a los ciudadanos, de escucharlos y transmitir un mensaje claro: Capital Salud EPS-S está trabajando, en medio de un contexto retador, por lograr los mejores resultados posibles.

Indicó que, aunque este encuentro se centra en la gestión realizada durante el año 2024, el equipo directivo consideró pertinente también referirse a los avances del primer semestre de la vigencia 2025, con el objetivo de mostrar cómo se han abordado los retos identificados.

Resaltó que este espacio no se limita a exponer logros pasados, sino que también busca compartir los desafíos actuales y los esfuerzos que se están realizando para superarlos.

Reconoció que el año 2024 fue uno de los más difíciles para el sistema de salud en general, sin embargo, subrayó que, a pesar de este complejo panorama, Capital Salud EPS-S ha continuado trabajando de manera comprometida y constante, con la firme intención de responder a las necesidades de sus usuarios y fortalecer su capacidad institucional.

Finalmente, reiteró que este proceso de rendición de cuentas representa una oportunidad para construir confianza, generar transparencia y reafirmar el compromiso de la entidad con la ciudadanía, señalando que los aprendizajes del 2024 están siendo fundamentales para orientar el rumbo de la gestión durante el 2025.

Entrando en detalle sobre los avances alcanzados durante la vigencia 2024, la Dra. Marcela Brun Vergara destacó uno de los logros más significativos: haber alcanzado una **tasa de**

CONTROL DE CAMBIOS	
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
V3.0-2023	Se modifica código del documento, asignación de proceso y subproceso; por motivo de actualización de mapa de proceso, código anterior F02-GA, código nuevo FR-002-ADM
V4.0-2025	Se agrega nota aclaratoria y se ajusta documento para proyección firma digital en el Sistema AGILSALUD

ELABORO/MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Derly Fernández Romero Cargo: Profesional Especializado Fecha: Enero de 2025	Andrea Gonzalez / Lizeth Montero Coord. Admva / Prof. Procesos y Calidad Enero 2025	José Orlando Angel Torres Director Administrativo y Financiero Febrero 2025



FORMATO DE ACTA DE REUNIÓN
 PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
 SUBPROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

CÓDIGO:
FR-002-ADM
VERSIÓN:
V4.0-2025

0% de muertes por desnutrición infantil, reflejo del compromiso de la entidad con la salud y el bienestar de la niñez.

Asimismo, resaltó la implementación de un enfoque de **gestión del riesgo en salud con perspectiva de equidad**, reconociendo las diferencias existentes entre las poblaciones y adaptando la atención a esas realidades. En este sentido, se mencionó las más de **190 atenciones brindadas a población LGBTIQ+**, bajo un enfoque diferencial, lo cual representa un avance importante en términos de inclusión y acceso equitativo a los servicios de salud.

En el ámbito administrativo, se ha trabajado para consolidar a Capital Salud como una entidad sólida, capaz de brindar una atención digna, oportuna y cálida. La Gerente señaló que, para lograr una atención centrada en el usuario, es fundamental **fortalecer internamente la cultura organizacional**, reforzar los valores institucionales y contar con un equipo humano empático, comprometido y consciente de las necesidades de los usuarios.

Como reflejo de este esfuerzo, se logró la **certificación NTC ISO 9001:2015**, orientada a garantizar estándares de calidad y excelencia en la atención al usuario. Este reconocimiento no solo valida el trabajo realizado, sino que impulsa a la entidad a seguir mejorando.

En cuanto a la experiencia del usuario, se han realizado mejoras en los puntos de atención, con el objetivo de ofrecer espacios más cómodos, accesibles y amables. La Dra. Marcela Brun insistió en la importancia de que cada detalle –desde la infraestructura hasta la actitud del personal– contribuya a una experiencia positiva para el usuario. Además, agradeció el valioso apoyo de las **asociaciones de usuarios**, que han servido como puente entre la entidad y las comunidades, permitiendo comprender mejor las realidades de quienes acuden al sistema de salud.

Finalmente, la Gerente expresó un profundo agradecimiento a todos los presentes por su participación y, especialmente, por su compromiso constante. Reconoció que el acompañamiento y respaldo de la ciudadanía no se limita a eventos puntuales, sino que es permanente, día tras día, lo que fortalece a la entidad y permite avanzar hacia la recuperación de la confianza en el sector salud. Concluyó su intervención reiterando su gratitud por el espacio y por el apoyo continuo a Capital Salud EPS-S.

La Dra. Marcela Brun Vergara continuó su intervención dando una calurosa bienvenida a todos los asistentes y expresó la importancia de esta jornada, diseñada con el propósito de generar un diálogo abierto y significativo.

Informó que se tienen programados **cuatro paneles** con la participación de los directivos de Capital Salud EPS-S, en los cuales se abordarán los principales logros alcanzados. Sin embargo, subrayó que lo más valioso de este espacio es la oportunidad de escuchar activamente a la ciudadanía, propiciando un ejercicio de retroalimentación y construcción conjunta.

CONTROL DE CAMBIOS	
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
V3.0-2023	Se modifica código del documento, asignación de proceso y subproceso; por motivo de actualización de mapa de proceso, código anterior F02-GA, código nuevo FR-002-ADM
V4.0-2025	Se agrega nota aclaratoria y se ajusta documento para proyección firma digital en el Sistema AGILSALUD

ELABORO/MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Derly Fernández Romero Cargo: Profesional Especializado Fecha: Enero de 2025	Andrea Gonzalez / Lizeth Montero Coord. Admva / Prof. Procesos y Calidad Enero 2025	José Orlando Angel Torres Director Administrativo y Financiero Febrero 2025



FORMATO DE ACTA DE REUNIÓN
PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
SUBPROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

CÓDIGO:
FR-002-ADM
VERSIÓN:
V4.0-2025

Resaltó que se han recibido preguntas, inquietudes y recomendaciones por parte de los usuarios, las cuales serán atendidas durante el desarrollo del evento. Invitó a todos los participantes a asumir este encuentro como un espacio de interacción abierta, un ejercicio de diálogo de doble vía que permita fortalecer los vínculos de confianza entre la entidad y la comunidad.

Durante cada uno de los paneles, se contará con la participación de un representante de las asociaciones de usuarios, quienes acompañarán y enriquecerán el análisis desde la perspectiva ciudadana. La Dra. Marcela Brun enfatizó que, aunque se han logrado avances importantes, también es necesario reconocer que aún existen retos significativos por resolver. "Somos conscientes de lo que nos falta", afirmó, y agregó que el compromiso para este año no será solo preocuparnos por los desafíos, sino ocuparnos activamente en superarlos.

Posteriormente, se presentó un video institucional "**Aquí sí pasa**", donde se expuso la gestión institucional que realiza Capital Salud por el bienestar de los usuarios.

Moderadora- Maestro de ceremonia

Dando continuidad al orden del día, se da inicio al **PANEL 1: "CAPITAL SALUD TE CUIDA - RESULTADOS DE LA GESTIÓN MÉDICA Y DE LA CONTRATACIÓN DE LA RED PRESTADORA"** Para ello, invitamos a la doctora Marcela Brun Vergara, Gerente General de Capital Salud EPS; a la doctora Ivonne Andrea Rincón, directora Médica; a la doctora Diana Yineh Rodríguez Niño, directora Jurídica; y al señor Nelson Castillo, Fiscal de la Asociación de Usuarios.

Moderadora-Gerente General

Tal como se mencionó previamente, este primer panel está enfocado en compartir los avances de Capital Salud EPS-S en materia de atención médica y articulación con la red prestadora de servicios de salud, reconociendo que este es uno de los temas más sensibles y que mayor preocupación genera entre los usuarios.

La Gerente General, Dra. Marcela Brun Vergara, presentó al equipo directivo encargado de liderar este componente clave de la operación, y agradeció especialmente la presencia de un representante de la Asociación de Usuarios, destacando la importancia de contar con su voz y perspectiva en el desarrollo del panel. Se subrayó que escuchar sus opiniones y consideraciones será fundamental para fortalecer los procesos de mejora continua.

En este espacio también se contó con la participación de la Dra. Ivonne Andrea Rincón, Directora Médica de Capital Salud EPS-S, quien ha liderado la implementación de estrategias de gestión del riesgo en salud y atención con enfoque diferencial, dirigidas a mejorar la calidad y la oportunidad en la atención para la población afiliada.

CONTROL DE CAMBIOS	
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
V3.0-2023	Se modifica código del documento, asignación de proceso y subproceso; por motivo de actualización de mapa de proceso, código anterior F02-GA, código nuevo FR-002-ADM
V4.0-2025	Se agrega nota aclaratoria y se ajusta documento para proyección firma digital en el Sistema AGILSALUD

ELABORO/MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Derly Fernández Romero Cargo: Profesional Especializado Fecha: Enero de 2025	Andrea Gonzalez / Lizeth Montero Coord. Admva / Prof. Procesos y Calidad Enero 2025	José Orlando Angel Torres Director Administrativo y Financiero Febrero 2025



FORMATO DE ACTA DE REUNIÓN
 PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
 SUBPROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

CÓDIGO:
FR-002-ADM
VERSIÓN:
V4.0-2025

Asimismo, intervino la Dra. Diana Yineth Rodríguez Niño, Directora Jurídica, quien abordó aspectos relacionados con la contratación de la red prestadora de servicios, explicando los criterios, avances y retos identificados en el proceso de articulación con las instituciones prestadoras de salud (IPS).

Este panel se desarrolló con un enfoque participativo, permitiendo el diálogo entre directivos, usuarios y asistentes, y reafirmando el compromiso de la entidad con la transparencia, la mejora del acceso a servicios médicos de calidad, y la articulación efectiva con su red prestadora.

Durante este primer espacio, se compartieron los principales logros alcanzados por Capital Salud EPS-S en la atención a las poblaciones más vulnerables, así como los desafíos persistentes en el acceso y la oportunidad en los servicios de salud. La conversación fue liderada por la Gerente General y la Directora Médica de la entidad, quienes resaltaron hitos como la reducción a cero de las muertes por desnutrición aguda en menores de cinco años, gracias al fortalecimiento de la ruta de atención nutricional y el trabajo articulado con la Secretaría Distrital de Salud (SDS) y los gobiernos locales.

Asimismo, se destacaron avances en salud materna, como la cobertura del 98,4% en tamización de VIH en gestantes y la detección oportuna de casos de morbilidad materna extrema, lo cual ha contribuido a mantener una tasa nula de mortalidad materna. En cuanto a enfoque diferencial, se expusieron las acciones implementadas para garantizar una atención digna e incluyente a la población LGBTIQ+, como la consolidación de la Clínica de Género y la habilitación de la 'Línea Diversa'.

Uno de los temas centrales abordados fue la oportunidad en la asignación de citas y la problemática en la dispensación de medicamentos. Se explicó que, pese a los avances en medicina general y pediatría, persisten retos en especialidades como ortopedia y urología.

Frente a ello, se están redefiniendo acuerdos contractuales y estrategias con la red prestadora para mejorar los tiempos de respuesta. En materia farmacéutica, se han fortalecido las mesas técnicas y se amplió la cobertura de entrega de medicamentos, incluyendo ajustes logísticos y mejoras en los canales de atención.

En este panel, se destacó la intervención del señor Nelson Castillo, fiscal de la Asociación de Usuarios *Asocapital*, quien brindó una visión desde la ciudadanía sobre los retos y avances en la experiencia de los usuarios. Reconoció la voluntad institucional de mejora, destacando la reciente decisión de cambiar el operador farmacéutico, así como la certificación otorgada por ICONTEC y la modernización de los Puntos de Atención al Usuario (PAU). Señaló que, pese a los esfuerzos, algunos usuarios aún deben acudir a servicios particulares o asumir la compra directa de medicamentos.

CONTROL DE CAMBIOS	
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
V3.0-2023	Se modifica código del documento, asignación de proceso y subproceso; por motivo de actualización de mapa de proceso, código anterior F02-GA, código nuevo FR-002-ADM
V4.0-2025	Se agrega nota aclaratoria y se ajusta documento para proyección firma digital en el Sistema AGILSALUD

ELABORO/MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Derly Fernández Romero Cargo: Profesional Especializado Fecha: Enero de 2025	Andrea Gonzalez / Lizeth Montero Coord. Admva / Prof. Procesos y Calidad Enero 2025	José Orlando Angel Torres Director Administrativo y Financiero Febrero 2025



FORMATO DE ACTA DE REUNIÓN
 PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
 SUBPROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

CÓDIGO:
FR-002-ADM
VERSIÓN:
V4.0-2025

El señor Castillo propuso fortalecer el diálogo con actores clave como Audifarma, avanzar en auditorías que garanticen la transparencia y eficiencia del servicio, y fomentar mesas de trabajo presenciales que permitan abordar de manera integral las deficiencias actuales. También subrayó la importancia de mejorar los procesos de autorizaciones y optimizar la entrega domiciliaria de medicamentos, con un enfoque centrado en las necesidades reales de los usuarios.

Finalmente, expresó su expectativa de que estos espacios de participación ciudadana se traduzcan en compromisos institucionales claros, sostenibles y orientados al mejoramiento continuo del sistema de salud.

Posteriormente, se abordaron los avances en la atención integral a usuarios con patologías de alto costo, enfermedades huérfanas y condiciones de discapacidad. La Dirección Médica destacó la consolidación de un equipo especializado de líderes clínicos encargados de garantizar rutas de atención adecuadas, seguimiento continuo y orientación personalizada para esta población, tanto al interior de la EPS como en articulación con la red prestadora.

Se resaltó la estrategia de gestión por cohortes, que permite acompañar a las personas recién diagnosticadas y asegurar una atención oportuna y de calidad.

Posteriormente, se expusieron los avances institucionales en materia de contratación y supervisión. La Dirección Jurídica informó que, durante 2024, Capital Salud suscribió 163 contratos asistenciales, de los cuales 148 permanecían activos al cierre del año. Estos contratos han sido objeto de ajustes en condiciones e indicadores, con el fin de fortalecer el control y la trazabilidad. Asimismo, se modificó el Manual de Contratación y Supervisión, lo que representa un avance importante hacia una gestión más técnica, transparente y orientada a resultados.

En términos de modelo de atención, se destacó el tránsito progresivo hacia la contratación por capitación, como alternativa para eliminar trámites administrativos innecesarios y facilitar el acceso directo a los servicios y medicamentos, especialmente en zonas como el Meta. Esta transformación requiere ajustes normativos y estructurales, pero se reconoció como una vía para mejorar la experiencia del usuario.

En cuanto a contratación administrativa, se informó que durante 2024 se suscribieron 348 contratos destinados, entre otros aspectos, al fortalecimiento de la infraestructura de los PAU, la actualización tecnológica y el funcionamiento institucional. A la fecha, 114 contratos administrativos se encuentran vigentes.

Finalmente, se reiteró el compromiso con la transparencia, destacando que la información contractual se encuentra publicada en el microsítio de rendición de cuentas, y que uno de los retos para 2025 será consolidar la migración total de los contratos al SECOP II y fortalecer los lineamientos del manual institucional para garantizar servicios eficientes y centrados en el usuario.

CONTROL DE CAMBIOS	
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
V3.0-2023	Se modifica código del documento, asignación de proceso y subproceso; por motivo de actualización de mapa de proceso, código anterior F02-GA, código nuevo FR-002-ADM
V4.0-2025	Se agrega nota aclaratoria y se ajusta documento para proyección firma digital en el Sistema AGILSALUD

ELABORO/MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Derly Fernández Romero Cargo: Profesional Especializado Fecha: Enero de 2025	Andrea Gonzalez / Lizeth Montero Coord. Admva / Prof. Procesos y Calidad Enero 2025	José Orlando Angel Torres Director Administrativo y Financiero Febrero 2025



FORMATO DE ACTA DE REUNIÓN
 PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
 SUBPROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

CÓDIGO:
FR-002-ADM
VERSIÓN:
V4.0-2025

Moderadora-Gerente General

Se da cierre al panel y se continua con el **PANEL 2: "CAPITAL SALUD TE ESCUCHA - IMPACTO EN LA ATENCIÓN DE CARA A LOS USUARIOS"** agradece el espacio de retroalimentación.

Damos paso al segundo panel de esta jornada. Invitamos al doctor Javier Niño, director de Atención al Usuario; a la doctora Diana Yineth Rodríguez Niño, directora Jurídica; y a la señora Nubia Bustos, representante de la Asociación de Usuarios."

Este panel tuvo como objetivo central exponer los avances institucionales en materia de atención al usuario, visibilizar la experiencia de la ciudadanía frente a los canales de servicio, y reforzar el compromiso de Capital Salud EPS-S con la escucha activa como parte fundamental del modelo de gestión. Participaron el doctor Javier Niño, director encargado de Atención al Usuario; la doctora Diana Yineth Rodríguez, directora Jurídica; y la señora Nubia Bustos, representante de la Asociación de Usuarios "Asocapital".

La Gerente General abrió el espacio reiterando que un ejercicio de rendición de cuentas no puede limitarse a exponer logros, sino que debe incluir la voz de los usuarios como actores clave del sistema. Señaló que la entidad ha asumido el compromiso de acercar sus servicios y canales a las personas, particularmente a las más vulnerables.

El doctor Javier Niño destacó los esfuerzos realizados para modernizar los canales de atención, tanto físicos como virtuales. Entre los principales avances se mencionó la implementación del canal de videoatención (PAU virtual), que desde su lanzamiento en diciembre de 2024 ha gestionado más de 7.000 atenciones, con un crecimiento mensual del 16%. También se resaltaron los canales no presenciales como el call center 24/7, el chat institucional, la App móvil, y la habilitación de trámites autogestionables por parte del usuario, orientados a reducir la necesidad de desplazamiento y descongestionar los puntos físicos.

Asimismo, se reiteró la apuesta institucional por la desmaterialización de autorizaciones, para permitir que los usuarios accedan directamente a los servicios sin trámites intermedios. Esta estrategia busca impactar positivamente la experiencia del usuario, disminuir barreras y facilitar la continuidad del tratamiento médico.

En este contexto, se dio paso a la intervención de la señora Nubia Bustos, quien, como representante de la Asociación de Usuarios, presentó una visión crítica y constructiva desde la experiencia ciudadana. Resaltó que, si bien se reconocen los avances en canales virtuales, persisten dificultades para la población adulta mayor y personas en condición de discapacidad, quienes enfrentan barreras tecnológicas para acceder a la información y los servicios digitales. En ese sentido, propuso fortalecer la pedagogía y el acompañamiento desde los PAU, así como mejorar la articulación de la información con las subredes y hacer

CONTROL DE CAMBIOS	
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
V3.0-2023	Se modifica código del documento, asignación de proceso y subproceso; por motivo de actualización de mapa de proceso, código anterior F02-GA, código nuevo FR-002-ADM
V4.0-2025	Se agrega nota aclaratoria y se ajusta documento para proyección firma digital en el Sistema AGILSALUD

ELABORO/MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Derly Fernández Romero Cargo: Profesional Especializado Fecha: Enero de 2025	Andrea Gonzalez / Lizeth Montero Coord. Admva / Prof. Procesos y Calidad Enero 2025	José Orlando Angel Torres Director Administrativo y Financiero Febrero 2025



FORMATO DE ACTA DE REUNIÓN
PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
SUBPROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

CÓDIGO:
FR-002-ADM

VERSIÓN:
V4.0-2025

más accesibles los informes institucionales, sugiriendo que los contenidos también se publiquen en formatos audiovisuales.

Nubia Bustos también planteó la necesidad de contar con un funcionario de Capital Salud en los puntos de dispensación como COHAN o Audifarma, para brindar orientación directa ante errores en autorizaciones y mejorar la oportunidad en la entrega de medicamentos. Hizo un llamado a priorizar el enfoque diferencial en la atención y pidió que las recomendaciones ciudadanas fueran visibilizadas y respondidas institucionalmente.

En respuesta, el doctor Javier Niño explicó que se han ampliado los PAU en Bogotá y en el Meta, y que se han generado mecanismos específicos de atención para personas con discapacidad, incluyendo convenios con fundaciones para asegurar entregas domiciliarias de insumos médicos. Destacó que el trabajo de contactabilidad se ha fortalecido, priorizando a personas gestantes, adultos mayores y personas con condiciones especiales, a través de mecanismos como digiturnos, atención priorizada y seguimiento personalizado.

La doctora Marcela Brun enfatizó la importancia de incorporar la voz de los usuarios en los procesos institucionales, especialmente en lo relacionado con atención diferencial. Señaló que el reto no solo es tecnológico, sino también humano, por lo que se continuará fortaleciendo la pedagogía, la empatía y la actualización de datos para mejorar el contacto efectivo con la ciudadanía.

Finalmente, la doctora Diana Rodríguez presentó el panorama jurídico relacionado con el aumento de tutelas, explicando que se ha identificado un incremento en los últimos trimestres, asociado principalmente a la no entrega de medicamentos, insumos y dificultades en la programación de citas y procedimientos. Frente a esto, indicó que se está trabajando con la Dirección de Atención al Usuario en acciones preventivas y en el fortalecimiento de los tiempos de respuesta, la articulación con prestadores y la consolidación de canales oficiales de atención que permitan reducir estos índices.

Este panel reafirmó la importancia de mantener abiertos los canales de diálogo con la ciudadanía, avanzar en soluciones inclusivas y continuar construyendo una atención cada vez más cercana, humanizada y centrada en las necesidades reales de los usuarios.

Moderadora-Gerente General

Se da cierre al panel y se continua con el **PANEL 3: "CAPITAL SALUD TE INFORMA – GESTIÓN Y RESULTADOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS"** agradece el espacio de retroalimentación.

Este panel abordó los principales desafíos financieros que enfrenta Capital Salud EPS-S, en el marco de una crisis sistémica que ha impactado la suficiencia de los recursos y la sostenibilidad de la prestación de servicios. Participaron la Gerente General, el doctor Ricardo Triana Parga, director Administrativo y Financiero, y la señora Blanca Cecilia Niña, coordinadora del Comité de Comunicaciones de la Asociación de Usuarios "Asocapital".

CONTROL DE CAMBIOS	
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
V3.0-2023	Se modifica código del documento, asignación de proceso y subproceso; por motivo de actualización de mapa de proceso, código anterior F02-GA, código nuevo FR-002-ADM
V4.0-2025	Se agrega nota aclaratoria y se ajusta documento para proyección firma digital en el Sistema AGILSALUD

ELABORO/MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Derly Fernández Romero Cargo: Profesional Especializado Fecha: Enero de 2025	Andrea Gonzalez / Lizeth Montero Coord. Admva / Prof. Procesos y Calidad Enero 2025	José Orlando Angel Torres Director Administrativo y Financiero Febrero 2025



FORMATO DE ACTA DE REUNIÓN
PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
SUBPROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

CÓDIGO:
FR-002-ADM
VERSIÓN:
V4.0-2025

La Gerente General introdujo el tema reconociendo que este es uno de los aspectos más críticos y menos visibles para los usuarios, pero que afecta directamente la calidad y oportunidad de la atención. Explicó que la entidad enfrenta una siniestralidad del 103,9 % en 2024, lo que significa que por cada 100 pesos que ingresan, se gastan 104 en servicios de salud, superando los niveles sostenibles. Señaló que este no es un problema exclusivo de Capital Salud, sino un reflejo de un sistema en tensión, donde la UPC no siempre es suficiente para cubrir las necesidades reales de la población afiliada.

El doctor Ricardo Triana presentó un panorama general de la gestión financiera. Indicó que durante 2024 se ejecutaron aproximadamente 2,6 billones de pesos. La principal fuente de ingresos continúa siendo la Unidad de Pago por Capitación (UPC), siendo el régimen subsidiado el de mayor peso.

Destacó que la capitalización cercana a 92 mil millones de pesos por parte del Distrito permitió fortalecer el patrimonio institucional. Sin embargo, enfatizó que la estructura del sistema sigue presentando limitaciones estructurales que exigen medidas continuas de eficiencia y contención del gasto.

Desde la voz ciudadana, la señora Blanca Cecilia Niña advirtió que la base del problema es financiera, con múltiples aristas que han desmejorado el sistema. En ese contexto, preguntó cómo Capital Salud ha enfrentado esta situación desde la gestión administrativa y si medidas como el teletrabajo realmente han contribuido a la austeridad sin afectar la calidad del servicio.

Frente a ello, la Gerente General explicó que Capital Salud ha impulsado una estrategia de optimización del gasto administrativo, donde se destacan iniciativas como el teletrabajo, y la política de cero papel. Subrayó que el trabajo remoto ha sido una oportunidad para mejorar el bienestar de los colaboradores, especialmente madres cabeza de hogar, y ha permitido conciliar la vida laboral y familiar sin comprometer la productividad. Señaló que cerca del 90 % del personal operativo bajo esta modalidad ha demostrado un rendimiento sobresaliente, con niveles de compromiso superiores al 100 %.

En cuanto al control, se han implementado mecanismos de seguimiento sobre las actividades de los colaboradores en teletrabajo, asegurando el cumplimiento de metas, el relacionamiento entre equipos y la disponibilidad tecnológica necesaria para operar con eficiencia.

Este panel concluyó con una reflexión sobre la importancia de continuar buscando eficiencias internas, sin perder de vista que los problemas de fondo del sistema de salud requieren respuestas estructurales, articuladas entre todos los actores del sistema.

CONTROL DE CAMBIOS	
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
V3.0-2023	Se modifica código del documento, asignación de proceso y subproceso; por motivo de actualización de mapa de proceso, código anterior F02-GA, código nuevo FR-002-ADM
V4.0-2025	Se agrega nota aclaratoria y se ajusta documento para proyección firma digital en el Sistema AGILSALUD

ELABORO/MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Derly Fernández Romero Cargo: Profesional Especializado Fecha: Enero de 2025	Andrea Gonzalez / Lizeth Montero Coord. Admva / Prof. Procesos y Calidad Enero 2025	José Orlando Angel Torres Director Administrativo y Financiero Febrero 2025



FORMATO DE ACTA DE REUNIÓN
 PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
 SUBPROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

CÓDIGO:
FR-002-ADM
VERSIÓN:
V4.0-2025

Moderadora-Gerente General

Se da cierre al panel y se continua con el ultimo **PANEL 4: "CAPITAL SALUD TE EVALÚA – GESTIÓN INSTITUCIONAL CON ENFOQUE EN CALIDAD Y MEJORA CONTINUA"** agradece el espacio de retroalimentación.

Bienvenidos al cuarto y último panel de nuestra jornada de rendición de cuentas: 'Capital Salud Te Evalúa – Gestión institucional con enfoque en calidad y mejora continua'.

Para este espacio nos acompaña el doctor Diego Andrés Patiño, director de estrategia y Planeación, quien ha liderado los procesos de articulación del modelo de gestión pública, la certificación de calidad y el fortalecimiento institucional de Capital Salud EPS-S."

Moderadora-Gerente General

Capital Salud obtuvo un logro muy relevante: la certificación ICONTEC. Cuéntenos, doctor Diego, ¿en qué consiste esa certificación?"

Director de estrategia y planeación – Dr. Diego Patiño

Así es Dra. Marcela. En 2024 obtuvimos la certificación ISO 9001:2015 por parte del ICONTEC, aplicada a dos procesos y siete subprocesos clave:

1. Servicio al Ciudadano: Atención al Usuario, Participación Ciudadana, Gestión de PQRD.
2. Gestión del Acceso a los Servicios de Salud: Autorizaciones, Gestión Clínica, MIPRES, Medicamentos, Insumos, Tecnologías, y Referencia y Contrarreferencia.

Esto significa que esos procesos fueron evaluados y cumplen con altos estándares internacionales de calidad, orientados a la mejora continua."

Moderadora-Gerente General

¿Qué representa esta certificación para nuestros afiliados?

Director de estrategia y planeación – Dr. Diego Patiño

Para los usuarios, representa mayor claridad, eficiencia y confianza.

- Contamos con procesos más eficientes y medibles.
- Hemos fortalecido la trazabilidad y la transparencia en nuestras operaciones.
- Se ha consolidado una cultura de mejora continua que nos permite anticiparnos a los desafíos y responder con agilidad.
- Uso de plataforma de seguimiento que permite gestionar la medición de los procesos.
- Y, lo más importante, hemos fortalecido la confianza de nuestros usuarios, clientes y partes interesadas.

CONTROL DE CAMBIOS	
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
V3.0-2023	Se modifica código del documento, asignación de proceso y subproceso; por motivo de actualización de mapa de proceso, código anterior F02-GA, código nuevo FR-002-ADM
V4.0-2025	Se agrega nota aclaratoria y se ajusta documento para proyección firma digital en el Sistema AGILSALUD

ELABORO/MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Derly Fernández Romero Cargo: Profesional Especializado Fecha: Enero de 2025	Andrea Gonzalez / Lizeth Montero Coord. Admva / Prof. Procesos y Calidad Enero 2025	José Orlando Angel Torres Director Administrativo y Financiero Febrero 2025



FORMATO DE ACTA DE REUNIÓN
 PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
 SUBPROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

CÓDIGO:
FR-002-ADM
VERSIÓN:
V4.0-2025

Moderadora-Gerente General

¿Qué es MIPG, y por qué es tan relevante para una entidad como Capital Salud?

Director de estrategia y planeación – Dr. Diego Patiño

El MIPG (Modelo Integrado de Planeación y Gestión) es la política marco de gestión pública en Colombia, adoptada por el Decreto 1499 de 2017, que busca mejorar el desempeño de las entidades estatales, fortalecer su capacidad institucional y garantizar una gestión transparente, eficiente y centrada en el ciudadano.

¿Cómo se mide?

A través del FURAG (Formulario Único de Reporte de Avance en la Gestión), que evalúa el cumplimiento de las 19 políticas de gestión y desempeño institucional. Dentro de las principales encontramos:

1. Talento humano
2. Planeación institucional
3. Gestión presupuestal
4. Gobierno digital
5. Control interno
6. Gestión documental
7. Servicio al ciudadano

Moderadora-Gerente General

Hablemos ahora del compromiso con la gestión pública. ¿Qué avances ha tenido Capital Salud en la implementación del MIPG y el seguimiento al FURAG?

Director de estrategia y planeación – Dr. Diego Patiño

Hemos asumido el MIPG como una estrategia de fortalecimiento institucional, no como una lista de chequeo. Desde 2021 pusimos en marcha varias acciones:

- Capacitación a líderes de cada política de gestión.
- Autodiagnósticos periódicos y planes de mejora con enfoque en cierre de brechas.
- Mesas de trabajo con acompañamiento técnico y despliegue de nuestra estrategia interna "Desafío MIPG".

Gracias a esto, mejoramos nuestros resultados en el Índice de Desempeño Institucional y logramos mayor articulación entre planeación, ejecución y evaluación.

Moderadora-Gerente General

Y desde el punto de vista institucional, ¿qué beneficios concretos genera este enfoque de gestión?

CONTROL DE CAMBIOS	
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
V3.0-2023	Se modifica código del documento, asignación de proceso y subproceso; por motivo de actualización de mapa de proceso, código anterior F02-GA, código nuevo FR-002-ADM
V4.0-2025	Se agrega nota aclaratoria y se ajusta documento para proyección firma digital en el Sistema AGILSALUD

ELABORO/MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Derly Fernández Romero Cargo: Profesional Especializado Fecha: Enero de 2025	Andrea Gonzalez / Lizeth Montero Coord. Admva / Prof. Procesos y Calidad Enero 2025	José Orlando Angel Torres Director Administrativo y Financiero Febrero 2025



FORMATO DE ACTA DE REUNIÓN
PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
SUBPROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

CÓDIGO:
FR-002-ADM

VERSIÓN:
V4.0-2025

Director de estrategia y planeación – Dr. Diego Patiño

El impacto ha sido claro Dra.:

- Transparencia y rendición de cuentas: a través de un FURAG bien diligenciado y soportado con evidencias.
- Toma de decisiones basada en datos: con tableros que permiten seguimiento a compromisos y gestión del riesgo.
- Fortalecimiento institucional: detectamos debilidades y actuamos con planes correctivos.
- Acceso a reconocimientos e incentivos por parte de entes de control, gracias a nuestro desempeño destacado.

Con lo anterior, damos por concluida la sesión de paneles temáticos de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de Capital Salud EPS-S. Agradecemos la participación activa de los panelistas, representantes de los usuarios y equipos técnicos, quienes permitieron enriquecer este espacio con aportes valiosos y reflexiones clave para el fortalecimiento institucional.

Posterior, se presentó el video institucional “**De la certificación ISO 9001:2015**”.

Finalmente se agradeció la participación de usuarios, ciudadanos, organismos de control y colaboradores en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la vigencia 2024.

Las preguntas que no se alcanzaron a responder serán publicadas, junto con sus respectivas respuestas, en el micrositio de Rendición de Cuentas disponible en la página web institucional.

4. RELACIÓN DE AUTORIDADES, GRUPOS U ORGANIZACIONES ASISTENTES

CONTROL DE CAMBIOS	
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
V3.0-2023	Se modifica código del documento, asignación de proceso y subproceso; por motivo de actualización de mapa de proceso, código anterior F02-GA, código nuevo FR-002-ADM
V4.0-2025	Se agrega nota aclaratoria y se ajusta documento para proyección firma digital en el Sistema AGILSALUD

ELABORO/MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Derly Fernández Romero Cargo: Profesional Especializado Fecha: Enero de 2025	Andrea Gonzalez / Lizeth Montero Coord. Admva / Prof. Procesos y Calidad Enero 2025	José Orlando Angel Torres Director Administrativo y Financiero Febrero 2025



FORMATO DE ACTA DE REUNIÓN

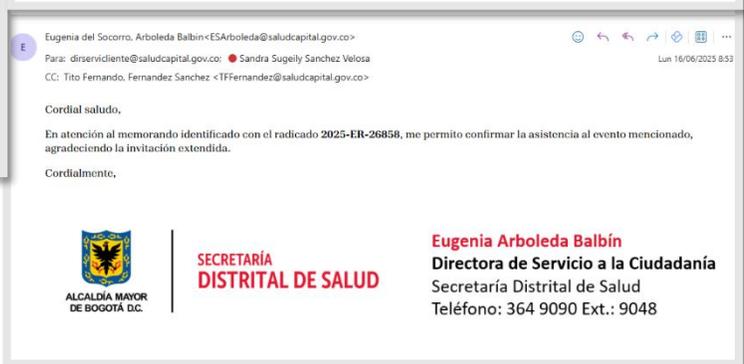
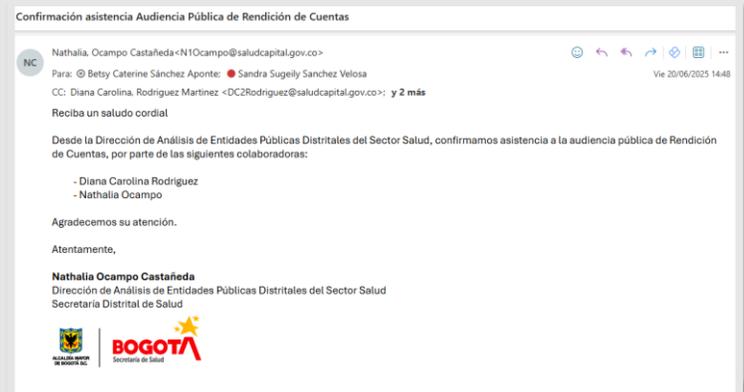
PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

SUBPROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

CÓDIGO:
FR-002-ADM

VERSIÓN:
V4.0-2025

Como parte del compromiso con la transparencia en el proceso participativo de la Audiencia Pública, y con el objetivo de garantizar la representación de entidades públicas (entes de control), miembros de la asociación y organizaciones sociales, se enviaron invitaciones físicas a los actores correspondientes así:



5. RESPUESTAS Y ACLARACIONES QUE SE PUBLICARON COMO CONSECUENCIA DE LAS INQUIETUDES SURGIDAS EN LA AUDIENCIA

CONTROL DE CAMBIOS	
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
V3.0-2023	Se modifica código del documento, asignación de proceso y subproceso; por motivo de actualización de mapa de proceso, código anterior F02-GA, código nuevo FR-002-ADM
V4.0-2025	Se agrega nota aclaratoria y se ajusta documento para proyección firma digital en el Sistema AGILSALUD

ELABORO/MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Derly Fernández Romero Cargo: Profesional Especializado Fecha: Enero de 2025	Andrea Gonzalez / Lizeth Montero Coord. Admva / Prof. Procesos y Calidad Enero 2025	José Orlando Angel Torres Director Administrativo y Financiero Febrero 2025



FORMATO DE ACTA DE REUNIÓN
PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
SUBPROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

CÓDIGO:
FR-002-ADM

VERSIÓN:
V4.0-2025

Las preguntas e inquietudes realizadas por la ciudadanía en general en la audiencia dejadas en el formulario de evaluación (QR) fueron contestadas y publicadas en la página web de Capital Salud-EPS-S en el siguiente enlace:

<https://www.capitalsalud.gov.co/rendicion-de-cuentas-2025/#1625108961952-a6b290a3-53ea>

Usuario 1: *¿La EPS recibe cobro por los medicamentos que se entregan en la farmacia?*

Respuesta: No, la EPS no recibe dinero por los medicamentos que entrega al usuario. Por el contrario, Cada vez que un usuario recibe un medicamento, previamente ordenado por su médico tratante, en una farmacia autorizada, la EPS está obligada a cubrir el costo asociado a dicho medicamento, el cual es pagado al operador logístico o a la IPS farmacéutica, según lo normativamente dispuesto por el Ministerio de protección social.

Usuario 2: *Retrocedimos demasiado volviendo a las filas interminables ¿Qué sucede?*

Respuesta: En respuesta a su inquietud, le informamos que actualmente todos nuestros puntos de atención están disponibles en los siguientes horarios:

- **lunes a miércoles: de 6:00 a.m. a 4:00 p.m.**
- **jueves y viernes: de 6:00 a.m. a 3:00 p.m.**

Además, para mayor comodidad y con el fin de evitar desplazamientos innecesarios, contamos con canales virtuales no presenciales a través de los cuales puede realizar todos los trámites ante la EPS-S.

Con estas alternativas buscamos mejorar la atención y brindarle una solución efectiva a su solicitud.

Usuario 3: *Buenos días el servicio en la farmacia sigue de la misma manera, no hay ninguna mejoría*

Respuesta: El trabajo articulado con los prestadores farmacéuticos ha permitido mejorar la eficiencia en la entrega, asegurando el cumplimiento de los compromisos asistenciales y legales de la EPS.

Para que esto ocurriera, se plantearon e implementaron las siguientes estrategias (actualmente se siguen gestionando):

1. Para mitigar desabastecimiento:

CONTROL DE CAMBIOS	
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
V3.0-2023	Se modifica código del documento, asignación de proceso y subproceso; por motivo de actualización de mapa de proceso, código anterior F02-GA, código nuevo FR-002-ADM
V4.0-2025	Se agrega nota aclaratoria y se ajusta documento para proyección firma digital en el Sistema AGILSALUD

ELABORO/MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Derly Fernández Romero Cargo: Profesional Especializado Fecha: Enero de 2025	Andrea Gonzalez / Lizeth Montero Coord. Admva / Prof. Procesos y Calidad Enero 2025	José Orlando Angel Torres Director Administrativo y Financiero Febrero 2025



FORMATO DE ACTA DE REUNIÓN
 PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
 SUBPROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

CÓDIGO:
FR-002-ADM
VERSIÓN:
V4.0-2025

- Seguimiento continuo y validación de disponibilidad con los prestadores farmacéuticos contratados (Macromed, Drogas Boyacá y COHAN) para garantizar el suministro en el menor tiempo posible.
- Monitoreo continuo de inventarios y gestión proactiva con los proveedores para evitar interrupciones en la dispensación.

2. Contratación de operador logístico adicional (COHAN) durante la vigencia 2024, para Fortalecer la Cobertura, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

Redireccionamiento de poblaciones especiales, incluyendo:

- Pacientes con riesgo cardiovascular y metabólico.
- Usuarios de la clínica de género.
- Gestantes.
- Suministro de pañales para madres cuidadoras y fundaciones del ICBF.
- Atención a pendientes críticos (tutelas, desacatos y sanciones).

Redireccionamiento a Drogas Boyacá para Casos Específicos

Para garantizar la continuidad en tratamientos de alto impacto, se asignó a Drogas Boyacá la dispensación de:

- Medicamentos para pacientes postrasplante (tanto de referencia como genéricos para el mantenimiento del injerto).
- Tratamientos para enfermedades autoinmunes y cáncer de alto costo (incluyendo productos excluidos del PGP en convenio con el Instituto Nacional de Cancerología).
- Nutriciones especiales para menores de 5 años.
- Inyectables de aplicación supervisada.

Estas estrategias buscan minimizar las demoras y garantizar el acceso oportuno a medicamentos, priorizando poblaciones vulnerables y tratamientos de alto costo.

Usuario 4: *¿Qué sucede con la oportunidad de citas? nunca hay citas de especialistas?*

Respuesta: Desde Capital salud EPS-S se vienen realizando mesas de negociación con las Subredes y la Secretaría Distrital de Salud, con el fin de contar con mayor capacidad y resolutivez para la prestación de consultas básicas y especializadas, las cuales se han venido implementando en forma paulatina, dadas las necesidades de atención de nuestra población.

Capital Salud brinda sus citas a través de la red de prestadores contratada. El 70% de las mismas se presta a través de las cuatro Subredes Integradas de Servicios de Salud del Distrito en todas sus sedes de atención y acorde a los servicios habilitados. El porcentaje

CONTROL DE CAMBIOS	
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
V3.0-2023	Se modifica código del documento, asignación de proceso y subproceso; por motivo de actualización de mapa de proceso, código anterior F02-GA, código nuevo FR-002-ADM
V4.0-2025	Se agrega nota aclaratoria y se ajusta documento para proyección firma digital en el Sistema AGILSALUD

ELABORO/MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Derly Fernández Romero Cargo: Profesional Especializado Fecha: Enero de 2025	Andrea Gonzalez / Lizeth Montero Coord. Admva / Prof. Procesos y Calidad Enero 2025	José Orlando Angel Torres Director Administrativo y Financiero Febrero 2025

restante se brinda a través de red externa alterna o complementaria, con el fin de poder garantizar oportunidad en la atención cuando se presentan situaciones coyunturales o novedades en las Subredes que no permitan contar con agendas o para aquellos servicios de pacientes con patologías más complejas o de alto costo.

Usuario 5: *¿Deberían aclarar la oportunidad que hay de redes de urgencia, uno va a algunos lados y no atienden*

Respuesta: Desde la EPS-S se garantiza que la red de urgencias habilitada cuente con disponibilidad y capacidad resolutoria para garantizar la atención oportuna de los afiliados, conforme a la normativa vigente. Las IPS de urgencias deben prestar servicios las 24 horas del día, los 7 días de la semana, y se hace seguimiento permanente al cumplimiento de los tiempos de atención, priorización según la clasificación de triage y la calidad en la atención. En casos de identificarse demoras injustificadas o barreras de acceso, se activan los procesos de mejora con la red contratada para garantizar la oportunidad y continuidad del servicio.

Usuario 6: *¿No hay modificaciones en las líneas de atención, pues he llamado a pedir citas médicas y no es posible un agendamiento*

Respuesta: CAPITAL SALUD cuenta con un modelo contractual diseñado para eliminar las barreras de acceso a los servicios. A través de las subredes integradas de servicios de salud, se gestiona el agendamiento de citas de medicina general y especializada. Cabe destacar que cada subred maneja su propio proceso de agendamiento.

No obstante, para garantizar la oportunidad en la prestación de los servicios, se implementó un modelo de seguimiento en conjunto con las subredes. Este mecanismo permite reportar y gestionar los casos de usuarios que presentan dificultades en el agendamiento, logrando un tiempo promedio de espera de 3 días para consultas y 5 días para procedimientos, a la fecha no se han presentado ajustes a las líneas de atención.

A continuación, se relacionan los canales de agendamiento de citas actualmente:



CONTROL DE CAMBIOS	
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
V3.0-2023	Se modifica código del documento, asignación de proceso y subproceso; por motivo de actualización de mapa de proceso, código anterior F02-GA, código nuevo FR-002-ADM
V4.0-2025	Se agrega nota aclaratoria y se ajusta documento para proyección firma digital en el Sistema AGILSALUD

ELABORO/MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Derly Fernández Romero Cargo: Profesional Especializado Fecha: Enero de 2025	Andrea Gonzalez / Lizeth Montero Coord. Admva / Prof. Procesos y Calidad Enero 2025	José Orlando Angel Torres Director Administrativo y Financiero Febrero 2025



FORMATO DE ACTA DE REUNIÓN
 PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
 SUBPROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

CÓDIGO:
FR-002-ADM

VERSIÓN:
V4.0-2025

Fuente: Pagina web capitalsalud.gov.co

Usuario 7: *¿La oportunidad de citas con especialistas es casi nula ¿qué piensan hacer para eso?*

Respuesta: De acuerdo con las dificultades evidenciadas desde CAPITAL SALUD EPS-S en la asignación de citas con especialistas, se identifican principalmente limitaciones en la disponibilidad de agenda por parte de algunos prestadores y a la alta demanda de ciertas especialidades.

De esta forma, desde la EPS a través del proceso de supervisión de contratos y visitas de calidad se realiza el monitoreo continuo de nuestra red prestadora de servicios con el objetivo de identificar las posibles causas y establecer acciones correctivas, así como también evaluar la necesidad de gestión de las especialidades de alta demanda con nuestra red alterna contratada con el fin de garantizar el acceso oportuno a los servicios requeridos por los usuarios.

Usuario 8: *¿Por qué están suspendiendo a las personas de la EPS? saqué una cita y cuando llegué me dijeron que estaba suspendido?*

Respuesta: El usuario puede registrar como suspendido teniendo en cuenta que el registro en el sistema no cuenta con una encuesta SISBÉN actualizada (metodología IV). Es importante aclarar que este estado no es determinado por la EPS, sino por la Secretaría Distrital de Salud.

Considerando lo establecido en el decreto 780 de 2016, que refiere en el título 6 de las condiciones de afiliación al régimen subsidiado, así mismo, la encuesta de Sisbén metodología IV definida por el departamento de planeación nacional (DNP) según el CONPES 3877 de 2016, clasifica a la población según su capacidad de generar ingresos y condiciones de vida (educación, salud, empleo, vivienda), con enfoque de inclusión social y productiva.

Se adapta a diferencias regionales con modelos por zona (cabecera y rural) y uno especial para Bogotá.

Clasificación por grupos:

- Grupo A: Pobreza extrema (A1-A5)
- Grupo B: Pobreza moderada (B1-B7)
- Grupo C: Vulnerabilidad (C1-C18)
- Grupo D: No pobres (D1-D21)

En tal sentido el ente territorial exige la aplicación de la encuesta con metodología IV para garantizar la continuidad del aseguramiento en calidad de afiliado al régimen subsidiado, por lo que lo invitamos a realizar la encuesta en el siguiente enlace: <https://sisbensol.sdp.gov.co/registro-solicitudes>

CONTROL DE CAMBIOS	
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
V3.0-2023	Se modifica código del documento, asignación de proceso y subproceso; por motivo de actualización de mapa de proceso, código anterior F02-GA, código nuevo FR-002-ADM
V4.0-2025	Se agrega nota aclaratoria y se ajusta documento para proyección firma digital en el Sistema AGILSALUD

ELABORO/MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Derly Fernández Romero Cargo: Profesional Especializado Fecha: Enero de 2025	Andrea Gonzalez / Lizeth Montero Coord. Admva / Prof. Procesos y Calidad Enero 2025	José Orlando Angel Torres Director Administrativo y Financiero Febrero 2025



FORMATO DE ACTA DE REUNIÓN
PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
SUBPROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

CÓDIGO:
FR-002-ADM
VERSIÓN:
V4.0-2025

Usuario 9: ¿Por qué cambian el médico tratante cuando se lleva un proceso de varias citas médicas?

Respuesta: La asignación de un nuevo médico tratante la realiza la IPS y puede obedecer a diversos factores operativos y asistenciales, como la disponibilidad del profesional, rotación interna del personal médico, licencias o reubicaciones. No obstante, desde la EPS-S se entiende la importancia de la continuidad en la atención y el vínculo médico-paciente, por lo que se trabaja con las IPS contratadas para garantizar procesos de atención integral que permitan una adecuada trazabilidad clínica, incluso si hay cambio de profesional.

Usuario 10: ¿Por qué hacen un evento de socialización del año 2024 ¿Cuándo solucionan lo que está pasando ahora?

Respuesta: El evento de socialización de resultados se denomina Rendición de Cuentas y está reglamentado por la Circular 008 de 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud, la cual, en su numeral 1.2.1, establece que la fecha y la programación de la Audiencia Pública debe corresponder a una vigencia cumplida, con corte al 31 de diciembre del año anterior.

Por esta razón, nuestra entidad ha programado la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas en el primer semestre de la vigencia siguiente (2025), en cumplimiento del marco normativo mencionado.

Además, como parte de nuestro compromiso con la participación y la transparencia, hemos generado espacios presenciales complementarios como los Diálogos Ciudadanos (cuatro en total), desarrollados a través de mesas de trabajo, reuniones, ferias y otros encuentros, que han permitido a los usuarios y organizaciones sociales evaluar nuestra gestión y resultados.

Así mismo, garantizamos el acceso a la información a través de espacios virtuales, como nuestras redes sociales, boletines informativos, publicaciones digitales (reels, carruseles, historias, artículos y material audiovisual), con el objetivo de fortalecer la comunicación con nuestros grupos de interés y mantenerlos informados sobre la gestión institucional.

Usuario 11: ¿Deberían realizar la contratación de la ruta de salud por más meses, dan una cita y se queda una sin atención muchos meses

Respuesta: En Capital Salud EPS venimos fortaleciendo la contratación de servicios en salud y mejorando los procesos con las IPS para que nuestros usuarios no tengan interrupciones en su atención. Estamos trabajando en estrategias que incluyen seguimiento a la asignación de citas, control a la entrega de medicamentos, y espacios de mejora continua con los prestadores para garantizar que la atención sea más ágil, completa y centrada en las necesidades de cada persona.

CONTROL DE CAMBIOS	
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
V3.0-2023	Se modifica código del documento, asignación de proceso y subproceso; por motivo de actualización de mapa de proceso, código anterior F02-GA, código nuevo FR-002-ADM
V4.0-2025	Se agrega nota aclaratoria y se ajusta documento para proyección firma digital en el Sistema AGILSALUD

ELABORO/MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Derly Fernández Romero Cargo: Profesional Especializado Fecha: Enero de 2025	Andrea Gonzalez / Lizeth Montero Coord. Admva / Prof. Procesos y Calidad Enero 2025	José Orlando Angel Torres Director Administrativo y Financiero Febrero 2025



FORMATO DE ACTA DE REUNIÓN
 PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
 SUBPROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

CÓDIGO:
FR-002-ADM
VERSIÓN:
V4.0-2025

Usuario 12: *¿ Si solucionan oportunidad de citas y entrega de medicamentos todo se va a mejorar*

Respuesta: En la EPS, reconocemos que la disponibilidad y el acceso oportuno a los medicamentos son pilares fundamentales de una atención en salud de calidad. Por esta razón, trabajamos de manera constante con nuestros proveedores farmacéuticos para optimizar los tiempos de respuesta, mejorar la logística de distribución y eliminar barreras que puedan afectar el servicio.

Acciones Implementadas para Garantizar un Servicio Eficiente

- Seguimiento estricto a los procesos de entrega para evitar demoras.
- Ampliación de puntos de dispensación estratégicos, facilitando el acceso a los usuarios.
- Fortalecimiento en la validación de fórmulas médicas, asegurando el cumplimiento de los requisitos.
- Acompañamiento cercano a los afiliados, brindando orientación y soluciones oportunas.

Reiteramos nuestro firme compromiso con la salud y el bienestar de nuestros afiliados. Cada día avanzamos en la implementación de mejoras para que el servicio de entrega de medicamentos sea más ágil, seguro y eficiente.

Usuario 13: *¿Qué van a hacer para mejorar la ruta de VIH?*

Respuesta: Desde la EPS-S se está trabajando de manera activa en el fortalecimiento de la ruta de atención para personas con diagnóstico de VIH, con el objetivo de garantizar una atención integral, oportuna y con calidad.

Actualmente, se están revisando y actualizando los servicios contratados con las IPS especializadas, de manera que se incluya el abordaje interdisciplinario, el seguimiento clínico y laboratorio completo, así como el acceso oportuno al tratamiento antirretroviral según lineamientos nacionales.

Estas acciones hacen parte del plan de mejora continua que busca cerrar brechas identificadas en la atención, mejorar los indicadores de seguimiento (como carga viral indetectable y retención en programa), y asegurar una articulación efectiva entre los diferentes actores de la red prestadora.

A la vez, se está realizando seguimiento con las IPS básicas para fortalecer y mejorar la oportunidad diagnóstica facilitando el acceso al tamizaje.

Usuario 14: *¿Por qué no tienen cobertura los otros departamentos de Colombia?*

CONTROL DE CAMBIOS	
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
V3.0-2023	Se modifica código del documento, asignación de proceso y subproceso; por motivo de actualización de mapa de proceso, código anterior F02-GA, código nuevo FR-002-ADM
V4.0-2025	Se agrega nota aclaratoria y se ajusta documento para proyección firma digital en el Sistema AGILSALUD

ELABORO/MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Derly Fernández Romero Cargo: Profesional Especializado Fecha: Enero de 2025	Andrea Gonzalez / Lizeth Montero Coord. Admva / Prof. Procesos y Calidad Enero 2025	José Orlando Angel Torres Director Administrativo y Financiero Febrero 2025



FORMATO DE ACTA DE REUNIÓN
 PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
 SUBPROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

CÓDIGO:
FR-002-ADM
VERSIÓN:
V4.0-2025

Respuesta: Actualmente nuestra operación está habilitada únicamente en Bogotá, Soacha y Meta, conforme a nuestra autorización como Entidad Promotora de Salud y lo establecido en el Decreto 780 de 2016 donde La Superintendencia de Salud certifica y supervisa el cumplimiento de condiciones operativas.

Esto significa que la cobertura de servicios de salud, red prestadora y afiliación está limitada a las zonas donde tenemos presencia legal y operativa, no obstante, se garantiza la prestación de servicios por portabilidad de acuerdo a lo que establece el Decreto 1683 de 2013.

Usuario 15: *¿Por qué nos hacen pagar copago y no recibimos los medicamentos?*

Respuesta: Conforme al Acuerdo 260 de 2004 del CNSSS y sus actualizaciones, los copagos corresponden a una parte del valor del servicio de salud que deben asumir los afiliados al régimen contributivo y subsidiado, como mecanismo de participación en el financiamiento del sistema.

El cobro del copago se genera al momento de la generación de la orden médica o dispensación, y su aplicación no garantiza la disponibilidad inmediata del medicamento, ya que la entrega depende de varios factores, entre ellos:

1. Disponibilidad del medicamento en el punto de dispensación autorizado.
2. Proceso de autorización o validación, si el medicamento requiere gestión administrativa adicional.
3. Cumplimiento de requisitos técnicos y normativos, como la inclusión en el Plan de Beneficios en Salud (PBS).

Si usted realizó el pago del copago y no recibió el medicamento, le recomendamos realizar la respectiva solicitud o reclamación formal ante el punto de atención o a través de los canales de atención al usuario dispuestos en la página web de Capital Salud EPS-S o en la línea de atención: 601 7427257, adjuntando el soporte del pago y la fórmula médica.

Capital Salud revisará el caso y dará respuesta conforme a lo estipulado en la normatividad y en nuestros procedimientos internos.

Reiteramos nuestro compromiso con la garantía del acceso efectivo a los servicios de salud.

Usuario 16: *¿Tengo una niña con epilepsia y no le entregan los medicamentos; hay que comprarlos por fuera*

Respuesta: En Capital Salud EPS-S reiteramos nuestro compromiso de garantizar el acceso oportuno y sin barreras a los tratamientos médicos formulados, especialmente en condiciones como la epilepsia, donde la continuidad del tratamiento es fundamental para el control de la enfermedad.

CONTROL DE CAMBIOS	
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
V3.0-2023	Se modifica código del documento, asignación de proceso y subproceso; por motivo de actualización de mapa de proceso, código anterior F02-GA, código nuevo FR-002-ADM
V4.0-2025	Se agrega nota aclaratoria y se ajusta documento para proyección firma digital en el Sistema AGILSALUD

ELABORO/MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Derly Fernández Romero Cargo: Profesional Especializado Fecha: Enero de 2025	Andrea Gonzalez / Lizeth Montero Coord. Admva / Prof. Procesos y Calidad Enero 2025	José Orlando Angel Torres Director Administrativo y Financiero Febrero 2025



FORMATO DE ACTA DE REUNIÓN
 PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
 SUBPROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

CÓDIGO:
FR-002-ADM
VERSIÓN:
V4.0-2025

Para cumplir con este propósito, estamos implementando mejoras continuas en nuestros procesos, tales como:

- Fortalecimiento de la red de farmacias autorizadas.
- Agilización de la gestión de inventarios para evitar desabastecimientos.
- Seguimiento individualizado a casos sensibles, como el de su hija, priorizando la entrega oportuna.

Aunado a lo anterior le invitamos a comunicarse con nuestro equipo para revisar su caso de manera personalizada y gestionar inmediatamente el medicamento requerido. Puede contactarnos a través de:

Línea de Atención al Usuario: 601 7427257, opción 3.
Correo electrónico: servicioalcliente@capitalsalud.gov.co.

6. COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN EL MARCO DE LA AUDIENCIA, SI LOS HUBIERE.

Durante la Audiencia Pública la delegada de salud de la Procuraduría General de la Nación Doctora Amelia de Jesús León, indago sobre temas puntuales de atención que derivan en quejas de los usuarios, a lo que la Dra. Marcela Brun menciona que el compromiso será responder con mayor detalle las siguientes inquietudes, con el fin de que pueda realizar un análisis puntual sobre cada tema:

¿Qué acciones está ejecutando Capital Salud EPS para prevenir que las barreras de acceso a los servicios de salud deriven en acciones constitucionales por parte de los afiliados?

RESPUESTA EPS-S:

Con el objetivo de reducir el número de quejas y acciones constitucionales presentadas, así como de fortalecer el derecho a la salud de sus afiliados, Capital Salud EPS-S ha implementado diversas acciones de mejora y prevención. Entre ellas, se destacan las siguientes:

1. Seguimiento continuo a la red prestadora de servicios de salud: La EPS realiza un monitoreo constante para verificar el cumplimiento de los acuerdos de voluntades, especialmente en lo relacionado con la accesibilidad y la oportunidad en la prestación de los servicios de salud.

2. Análisis causal de las quejas: Se lleva a cabo un análisis detallado para identificar las causas raíz de la insatisfacción de los usuarios. Este análisis permite segmentar los

CONTROL DE CAMBIOS	
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
V3.0-2023	Se modifica código del documento, asignación de proceso y subproceso; por motivo de actualización de mapa de proceso, código anterior F02-GA, código nuevo FR-002-ADM
V4.0-2025	Se agrega nota aclaratoria y se ajusta documento para proyección firma digital en el Sistema AGILSALUD

ELABORO/MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Derly Fernández Romero Cargo: Profesional Especializado Fecha: Enero de 2025	Andrea Gonzalez / Lizeth Montero Coord. Admva / Prof. Procesos y Calidad Enero 2025	José Orlando Angel Torres Director Administrativo y Financiero Febrero 2025



FORMATO DE ACTA DE REUNIÓN
PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
SUBPROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

CÓDIGO:
FR-002-ADM

VERSIÓN:
V4.0-2025

principales motivos de queja y los prestadores con mayor volumen de inconformidades, facilitando así una retroalimentación precisa y orientada a la mejora.

3. Gestión de indicadores y sanciones: Con base en los hallazgos, se comparten indicadores clave con los prestadores para orientar soluciones conjuntas. En los casos en que se evidencian incumplimientos, se aplican las sanciones o descuentos contractuales correspondientes, y se gestiona la atención a través de redes alternativas para garantizar la solución efectiva de las solicitudes de los usuarios.

4. Mejoras en la entrega de medicamentos: En coordinación con los gestores farmacéuticos, se ha fortalecido la supervisión de la entrega oportuna de medicamentos en los puntos de dispensación. Además, se ha ampliado la red de oferta y se ha implementado el servicio de entrega a domicilio, especialmente dirigido a personas adultas mayores o en condiciones de vulnerabilidad.

Estas acciones reflejan el compromiso de Capital Salud EPS-S con la mejora continua de la calidad en la atención y la garantía efectiva del derecho a la salud de sus afiliados.

En ese mismo sentido, y con el propósito de disminuir la interposición de tutelas, la EPS trabaja en la atención oportuna y de fondo de las peticiones, quejas y reclamos (PQRD). Para ello, también ha reforzado la atención de canales como los PAU Puntos de Atención al Usuario, Callcenter, Video atención y nuestra APP, abarcando tanto los canales de orientación presenciales, telefónicos y las plataformas virtuales, con el fin de mejorar la experiencia y los tiempos de espera para todos los afiliados.

Bajo esta premisa, mensualmente se viene midiendo la satisfacción de los usuarios en los canales de atención, evaluando aspectos como infraestructura, tecnología, servicio y claridad en la información. Es así como en 2023 y 2024, la satisfacción general se mantuvo por encima del 90%.

Resulta pertinente destacar los siguientes logros frente a la atención al usuario y que esperamos impacten de manera directa minimizando la interposición de acciones de tutela:

- Implementación de un canal digital accesible para la población, permitiendo la gestión de múltiples trámites desde la comodidad casa.
- Fortalecimiento de espacios de participación ciudadana, para la toma de decisiones y la gestión pública con transparencia y acceso a la información.
- Diálogos ciudadanos
- Rendición de cuentas

CONTROL DE CAMBIOS	
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
V3.0-2023	Se modifica código del documento, asignación de proceso y subproceso; por motivo de actualización de mapa de proceso, código anterior F02-GA, código nuevo FR-002-ADM
V4.0-2025	Se agrega nota aclaratoria y se ajusta documento para proyección firma digital en el Sistema AGILSALUD

ELABORO/MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Derly Fernández Romero Cargo: Profesional Especializado Fecha: Enero de 2025	Andrea Gonzalez / Lizeth Montero Coord. Admva / Prof. Procesos y Calidad Enero 2025	José Orlando Angel Torres Director Administrativo y Financiero Febrero 2025



FORMATO DE ACTA DE REUNIÓN
PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
SUBPROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

CÓDIGO:
FR-002-ADM
VERSIÓN:
V4.0-2025

- Cumplimiento de los indicadores de satisfacción del usuario, evidenciando una experiencia positiva en los diferentes canales de atención al usuario.
- Ampliación y adecuación de puntos de atención presencial, distribuidos en los diferentes departamentos, asegurando un acceso efectivo a los usuarios.
- Implementación de la política de racionalización de trámites, con el objetivo de simplificar y reducir los procesos administrativos para el usuario.
- Ampliación de canales alternos de atención para garantizar la continuidad del servicio ante caídas en la red de datos.
- Mejora en la Respuesta oportuna a las peticiones quejas y reclamos de los usuarios
- Fortalecimiento continuo de los procesos de atención al usuario, mediante auditorías internas y externas, y la implementación de planes de mejora que garanticen el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos por la normatividad vigente.
- Mejorar condiciones en los puntos de atención en cumplimiento con la norma.

Finalmente es importante referir que Capital Salud realiza una gestión personalizada, para entender las necesidades particulares de los usuarios y realizar así una gestión proactiva para que hacia adelante no se sigan presentando estas situaciones. Así mismo, se busca socializar nuestros nuevos canales de atención de tal suerte que el usuario no sienta que los únicos mecanismos con los que cuenta para lograr atender sus necesidades es una queja o una tutela, sino que existen canales relativamente nuevos a los cuales desde ya puede acceder.

¿Qué acciones de mejoramiento ha implementado Capital Salud EPS frente a las quejas allegadas a la Procuraduría General de la Nación por barreras de acceso en salud, especialmente en lo relacionado con entrega de medicamentos, realización de procedimientos quirúrgicos y garantía de tratamientos integrales?

RESPUESTA EPS-S:

En el marco de nuestras competencias como Entidad Promotora de Salud del Régimen Subsidiado y dando cumplimiento a nuestras obligaciones frente a los entes de control, Capital Salud EPS-S ha implementado una serie de estrategias estructurales y tácticas de mejora continua, orientadas a optimizar la entrega farmacéutica, eliminar barreras de acceso y atender oportunamente las necesidades de nuestros afiliados frente a medicamentos, insumos, tecnologías y demás servicios conexos al derecho a la salud.

CONTROL DE CAMBIOS	
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
V3.0-2023	Se modifica código del documento, asignación de proceso y subproceso; por motivo de actualización de mapa de proceso, código anterior F02-GA, código nuevo FR-002-ADM
V4.0-2025	Se agrega nota aclaratoria y se ajusta documento para proyección firma digital en el Sistema AGILSALUD

ELABORO/MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Derly Fernández Romero Cargo: Profesional Especializado Fecha: Enero de 2025	Andrea Gonzalez / Lizeth Montero Coord. Admva / Prof. Procesos y Calidad Enero 2025	José Orlando Angel Torres Director Administrativo y Financiero Febrero 2025



FORMATO DE ACTA DE REUNIÓN
PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
SUBPROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

CÓDIGO:
FR-002-ADM
VERSIÓN:
V4.0-2025

Particularmente, frente al incremento de acciones de tutela y las observaciones emitidas por los entes de inspección, vigilancia y control, la EPS-S ha fortalecido sus procesos mediante las siguientes acciones:

1. Fortalecimiento y Ampliación integral de la red de prestadores

CAPITAL SALUD EPS-S con el fin de garantizar cobertura geográfica, disponibilidad y atención domiciliaria para poblaciones priorizadas, amplió su red de dispensación farmacéutica, con sus proveedores contratados: Drogas Boyacá, COHAN, Audifarma y Macromed.

Se fortaleció el convenio con Drogas Boyacá y COHAN, ampliando el portafolio contratado, el direccionamiento de usuarios y con la respectiva adición presupuestal de respaldo.

Se ha realizado Redireccionamiento de poblaciones especiales a COHAN, incluyendo:

- Pacientes con riesgo cardiovascular y metabólico.
- Usuarios de la clínica de género.
- Gestantes.
- Suministro de pañales para madres cuidadoras y fundaciones del ICBF.
- Atención a pendientes críticos (tutelas, desacatos, sanciones, quejas a través de Superintendencia Nacional de Salud).

Para garantizar la continuidad en tratamientos de alto impacto, se asignó a Drogas Boyacá la dispensación de:

- Medicamentos para pacientes postrasplante (tanto de referencia como genéricos para el mantenimiento del injerto).
- Tratamientos para enfermedades autoinmunes y cáncer de alto costo (incluyendo productos excluidos del PGP en convenio con el Instituto Nacional de Cancerología).
- Nutriciones especiales para menores de 5 años.
- Inyectables de aplicación supervisada.

Estas estrategias buscan minimizar las demoras y garantizar el acceso oportuno a medicamentos, priorizando poblaciones vulnerables y tratamientos de alto costo.

Así mismo y ante el aumento de quejas relacionadas con la no entrega oportuna de medicamentos e insumos, hecho que afecta la continuidad de los tratamientos y el bienestar de los afiliados, procedimos a realizar una búsqueda de proveedores con capacidad logística que garantice el cumplimiento eficiente de estos procesos.

Por lo anterior, se han venido adelantado acercamientos con 16 proveedores: Droguerías cruz verde, Inpharmamed, Grupo DAO SAS: DAO – Droguerías DAO, Medic, Grupo Farmalisto – Droguerías Acuña – Droxi, Tecnoquímicas, Sikuaný Bogotá, Cohan - nuevos puntos, Farma

CONTROL DE CAMBIOS	
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
V3.0-2023	Se modifica código del documento, asignación de proceso y subproceso; por motivo de actualización de mapa de proceso, código anterior F02-GA, código nuevo FR-002-ADM
V4.0-2025	Se agrega nota aclaratoria y se ajusta documento para proyección firma digital en el Sistema AGILSALUD

ELABORO/MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Derly Fernández Romero Cargo: Profesional Especializado Fecha: Enero de 2025	Andrea Gonzalez / Lizeth Montero Coord. Admva / Prof. Procesos y Calidad Enero 2025	José Orlando Angel Torres Director Administrativo y Financiero Febrero 2025



FORMATO DE ACTA DE REUNIÓN
PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
SUBPROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

CÓDIGO:
FR-002-ADM
VERSIÓN:
V4.0-2025

Red, Mennar SAS – operador logístico farmacéutico, Offimedicas, Ramédicas, Cafam, Farmacia Institucional, Colsubsidio y Copidrogas; con quienes se firmó acuerdo de confidencialidad y se les compartió Nota Técnica con las moléculas, insumos y dispositivos segmentados por población asignada a cada una de las subredes y su respectiva caracterización; lo anterior con el fin de que los mismos presentaran una propuesta económica bajo la modalidad de evento y de riesgo compartido de acuerdo a lo establecido en la normatividad vigente para garantizar la entrega oportuna y completa de lo prescrito a los afiliados.

No obstante, el resultado de este proceso ha sido el siguiente: (i) algunos de los proveedores contactados, una vez analizadas las necesidades de los usuarios de la EPS, desistieron del proceso, (ii) otros por su parte si bien han realizado propuestas económicas, las mismas contienen altos valores para los contratos por evento y los de modalidad prospectiva, situación por la cual la EPS ha solicitado en diferentes oportunidades renegociaciones, en busca de optimizar los recursos públicos de la salud asignados por la UPC y los presupuestos máximos, (iii) algunos proveedores manifestaron no tener capacidad logística para abrir nuevos puntos de atención o convenios y finalmente (iv) aquellos proveedores que han trabajado exclusivamente en el canal comercial (droguería de venta al público), se encuentran evaluando la viabilidad del proyecto de dispensación a usuarios de la EPS.

En este orden, solo se ha podido concretar la negociación con el proveedor MEDIC, la cual se encuentra en proceso de contratación y cuyo objeto principal corresponde a la entrega de pañales.

2. Gestión directa con laboratorios y fabricantes:

Capital Salud EPS-S avanza en la implementación de un modelo de compra directa con laboratorios y fabricantes para moléculas de alto costo y tecnologías especializadas, disminuyendo intermediación, optimizando costos de los medicamentos y mejorando tiempos de entrega a través de prestadores o dispensadores aliados del laboratorio o contratado por la EPS. Actualmente la gestión se está realizando con las siguientes entidades: Valentech farma, Adium, Novo Nordisk, The labs, BioMerieux Colombia, Novartis, Sanofi, Bayer, Knight Terapéutica, Life factors, Convatec, Praxis Pharmaceutical, Latam Cure, AMGEN, y Aztra Zeneca.

3. Seguimiento a la entrega de medicamentos e insumos:

CAPITAL SALUD EPS-S realiza auditorías a los proveedores farmacéuticos, implementando mecanismos de trazabilidad para verificar la entrega oportuna y adoptar correctivos inmediatos ante cualquier incumplimiento.

En atención a lo anterior, se llevan a cabo las siguientes actividades:

CONTROL DE CAMBIOS	
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
V3.0-2023	Se modifica código del documento, asignación de proceso y subproceso; por motivo de actualización de mapa de proceso, código anterior F02-GA, código nuevo FR-002-ADM
V4.0-2025	Se agrega nota aclaratoria y se ajusta documento para proyección firma digital en el Sistema AGILSALUD

ELABORO/MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Derly Fernández Romero Cargo: Profesional Especializado Fecha: Enero de 2025	Andrea Gonzalez / Lizeth Montero Coord. Admva / Prof. Procesos y Calidad Enero 2025	José Orlando Angel Torres Director Administrativo y Financiero Febrero 2025



FORMATO DE ACTA DE REUNIÓN
PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
SUBPROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

CÓDIGO:
FR-002-ADM
VERSIÓN:
V4.0-2025

- Visitas de calidad a los puntos de dispensación del proveedor para identificar cumplimiento de normatividad que aplica a establecimientos farmacéuticos tipo droguería, disponibilidad e inventarios, manejo de pendientes y completitud de entrega de fórmulas médicas.
- Seguimiento a informes y reportes de dispensación (oportunidad, completitud, pendientes) que aportan al análisis y definición de compromisos en sesiones de conciliación de resultados de indicadores.
- Seguimiento continuo y validación de disponibilidad con los prestadores farmacéuticos contratados (Audifarma, Macromed, Drogas Boyacá y COHAN) para garantizar el suministro en el menor tiempo posible.
- Monitoreo continuo de inventarios y gestión proactiva con los proveedores para evitar interrupciones en la dispensación.
- El trabajo articulado con los proveedores farmacéuticos ha permitido mejorar la eficiencia en la entrega, asegurando el cumplimiento de los compromisos contractuales y legales entre las partes.

4. Entrega domiciliaria y canales preferentes:

- Implementación de servicios de entrega domiciliaria para pacientes priorizados (inmunosuprimidos, post trasplante, materno infantil).
- Creación de canales preferentes para atención a fundaciones y atención exclusiva para casos judicializados.

Como se ya se mencionó anteriormente, Capital Salud EPS-S sigue trabajando de manera constante en la contratación de nuevos prestadores / proveedores, con el objetivo de mejorar la oportunidad en la atención. Sin embargo, este representa uno de los principales retos para la entidad, debido a la incertidumbre que atraviesa el sistema de salud en Colombia y la posible aprobación de la reforma en curso.

Dicha situación ha generado resistencia por parte de los prestadores / proveedor a establecer nuevos contratos con la EPS, ya que esto implicaría una inversión considerable en infraestructura física, personal, software y demás recursos necesarios para garantizar la atención de los afiliados, lo cual no están dispuestos a asumir en las condiciones actuales.

Como se observa Capital Salud EPS-S tiene un conjunto amplio de acciones y planes de mejora, identificamos oportunidades para fortalecer la percepción del autocuidado y optimizar la contactabilidad, reforzando así la red asistencial, los procesos y el enfoque territorial de nuestro modelo de atención. Pese a que se observa un cumplimiento satisfactorio en la oportunidad de asignación de citas, especialmente en medicina general y

CONTROL DE CAMBIOS	
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
V3.0-2023	Se modifica código del documento, asignación de proceso y subproceso; por motivo de actualización de mapa de proceso, código anterior F02-GA, código nuevo FR-002-ADM
V4.0-2025	Se agrega nota aclaratoria y se ajusta documento para proyección firma digital en el Sistema AGILSALUD

ELABORO/MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Derly Fernández Romero Cargo: Profesional Especializado Fecha: Enero de 2025	Andrea Gonzalez / Lizeth Montero Coord. Admva / Prof. Procesos y Calidad Enero 2025	José Orlando Angel Torres Director Administrativo y Financiero Febrero 2025



FORMATO DE ACTA DE REUNIÓN
PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
SUBPROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

CÓDIGO:
FR-002-ADM
VERSIÓN:
V4.0-2025

pediatría, hemos venido realizando un monitoreo continuo para mantener estos estándares y abordar cualquier desviación en el futuro.

Ahora bien, es importante referir que nuestro principal foco está relacionado con el tema de medicamentos, pues si bien es cierto que no se ha podido cambiar el proveedor, esto no ha sido excusa para que con los que ya tenemos hayamos podido ampliar y buscar soluciones particulares a las necesidades de nuestros usuarios.

Un claro ejemplo es el expuesto en la audiencia de rendición de cuentas, donde se refirió inicialmente se tenía el prestador COHAN propuesto para cubrir una necesidad específica frente a temas domiciliarios y que a hoy ha ampliado su alcance, pues ya cuenta con un punto de dispensación físico donde se están atendiendo entre 700 y 800 personas diarias, a las cuales se busca darle solución a frente a esas necesidades que no fueron atendidas a través del otro proveedor contratado.

Así las cosas, Capital Salud EPS-S reitera su compromiso con la garantía de acceso efectivo, equitativo y oportuno a los medicamentos, insumos y tecnologías en salud para su población afiliada.

De tal suerte, que las acciones que han sido implementadas están orientadas a **prevenir posibles barreras de acceso**, garantizar el cumplimiento normativo y brindar atención integral y humanizada bajo el seguimiento de los diferentes entes de control.

CONTROL DE CAMBIOS	
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
V3.0-2023	Se modifica código del documento, asignación de proceso y subproceso; por motivo de actualización de mapa de proceso, código anterior F02-GA, código nuevo FR-002-ADM
V4.0-2025	Se agrega nota aclaratoria y se ajusta documento para proyección firma digital en el Sistema AGILSALUD

ELABORO/MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Derly Fernández Romero Cargo: Profesional Especializado Fecha: Enero de 2025	Andrea Gonzalez / Lizeth Montero Coord. Admva / Prof. Procesos y Calidad Enero 2025	José Orlando Angel Torres Director Administrativo y Financiero Febrero 2025

	FORMATO DE ACTA DE REUNIÓN PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA SUBPROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	CÓDIGO: FR-002-ADM
		VERSIÓN: V4.0-2025

3. COMPROMISOS

No.	COMPROMISO	FECHA DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE
1.	Responder con mayor detalle las inquietudes planteadas por la delegada de salud de la Procuraduría General de la Nación Doctora Amelia de Jesús León, con el fin de que pueda realizar un análisis puntual sobre cada tema.	17 de julio 2025	Equipo Directivo

4. AGENDA PRÓXIMA REUNIÓN

TEMA	LUGAR	FECHA / HORA
N/A	N/A	N/A

Nota: En caso tal que el presente formato no sea procesado a través del sistema AGILSALUD, será necesario incluir los espacios para firmas manuscritas o firmas tipo grafo (firma escaneada), incluyendo los campos de nombre completo, cargo, área y/o entidad.

Para constancia firman:

Nombre: Marcela Brun Vergara
Cargo: Gerente General
Área/Entidad: Gerencia

Nombre: Diego Andrés Patiño Pren
Cargo: Director de estrategia y Planeación
Área/Entidad: Dirección de Estrategia y Planeación

Elaboró: Daniela Alexandra Aldana Cárdenas – Profesional Especializada de Estrategia y Planeación

Revisó: Jenny Patricia Marin Amaya – Coordinadora de Organización y métodos (E)

Aprobó: Ivonne Andrea Rincón Unibio –Dirección Médica

Javier Alberto Niño Rojas -Dirección de Operaciones y Dirección de Atención al Usuario (E)

Diana Yineth Rodríguez Niño -Dirección Jurídica

Ricardo Triana Parga- Dirección Administrativa y Financiera

Diego Andrés Patiño Pren– Director Estrategia y Planeación

Anexos: La presentación de la Audiencia Publica en diapositivas y el video de la transmisión hacen parte integral del acta.

CONTROL DE CAMBIOS	
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
V3.0-2023	Se modifica código del documento, asignación de proceso y subproceso; por motivo de actualización de mapa de proceso, código anterior F02-GA, código nuevo FR-002-ADM
V4.0-2025	Se agrega nota aclaratoria y se ajusta documento para proyección firma digital en el Sistema AGILSALUD

ELABORO/MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Derly Fernández Romero Cargo: Profesional Especializado Fecha: Enero de 2025	Andrea Gonzalez / Lizeth Montero Coord. Admva / Prof. Procesos y Calidad Enero 2025	José Orlando Angel Torres Director Administrativo y Financiero Febrero 2025