

Informe de evaluación Participación Activa Rendición de cuentas.

26 de junio del 2025
Dirección de Atención al Usuario

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento con la normatividad vigente en Colombia sobre la rendición de cuentas (Ley 1757 de 2015), y la Circular Única 000008 de 2018, expedida por la Superintendencia Nacional de Salud, Capital Salud EPS-S llevó a cabo la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas el jueves 26 de junio de 2025 en las instalaciones de la Secretaría de Salud de Bogotá. En esta audiencia participaron **62** personas de manera presencial y **2.068** conectadas a través de redes sociales (**1.122** YouTube y 946 Facebook) para un total de **2.130** participantes.

El objetivo principal de la Audiencia Pública de rendición de cuentas fue garantizar la **transparencia** y promover la **participación ciudadana** en la gestión de **Capital Salud EPS-S**. Este espacio tuvo como propósito informar a la ciudadanía sobre los logros y resultados obtenidos durante la vigencia 2024, así como recoger sus inquietudes, observaciones y sugerencias con miras a mejorar la prestación del servicio. Además, se buscó fortalecer un **diálogo de doble vía** entre la entidad y la comunidad, promoviendo una gestión más abierta, participativa y centrada en las necesidades de los usuarios. A este evento fueron invitados representantes de las instituciones e instancias de participación en salud y contó con el acompañamiento de entes de control y seguimiento como la Veeduría Distrital.

Durante el evento, se aplicó una encuesta de percepción a los participantes de la audiencia, tanto en modalidad presencial como virtual, con el fin de evaluar diversos aspectos relacionados con la convocatoria, la claridad de la información presentada, la interacción con la ciudadanía y la efectividad de los mecanismos de participación. Esta herramienta permitió recoger impresiones valiosas sobre la experiencia de los asistentes y constituye un insumo fundamental para el fortalecimiento de futuras audiencias públicas.

RESULTADOS DE CUESTIONARIO RENDICIÓN DE CUENTAS CAPITAL SALUD EPS-S.

El presente informe ofrece una visión detallada sobre la participación y percepción de los asistentes a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de **Capital Salud EPS-S**. Este encuentro, llevado a cabo en la ciudad de Bogotá, contó con la presencia de ciudadanos provenientes de diversas zonas geográficas y pertenecientes a distintos grupos poblacionales.

El análisis de los resultados tiene como objetivo identificar las fortalezas y oportunidades de mejora en los procesos de interacción y comunicación entre la entidad y la ciudadanía, con el fin de fortalecer la transparencia, la participación y la calidad en la atención.

MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN

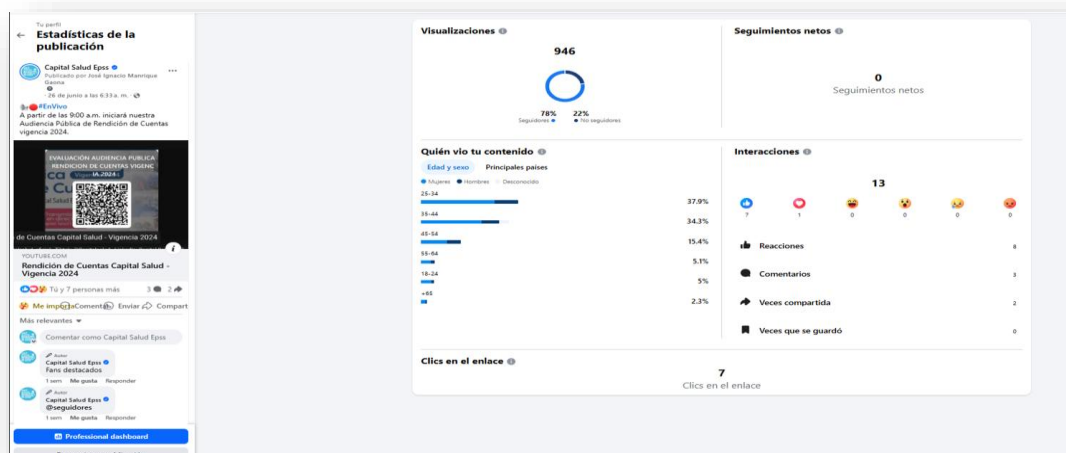
De los **2.130 participantes** (*2.068 conectados a través de redes sociales y 62 de forma presencial*), solo **35 respondieron el cuestionario**. Esto refleja una tendencia hacia el uso de plataformas digitales para la participación ciudadana. La modalidad digital es preferida por su accesibilidad y conveniencia, permitiendo a más personas participar sin las restricciones físicas.

Transmisión YouTube: 1.122 visualizaciones



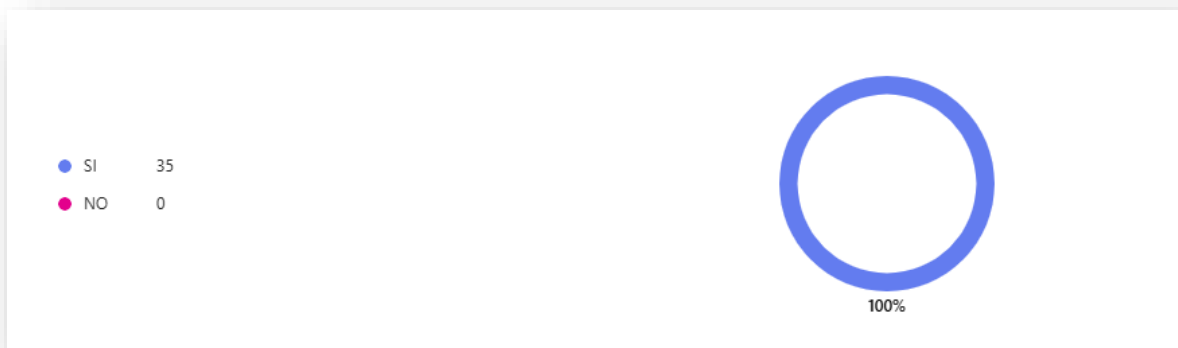
Fuente: informe de Mercadeo y Comunicaciones rendición de cuentas vigencia 2024.

Transmisión Facebook: 946 personas alcanzadas, 13 interacciones y 68 me gustas.



Fuente: informe de Mercadeo y Comunicaciones rendición de cuentas vigencia 2024 video You Tobe

Autorización de datos personales:

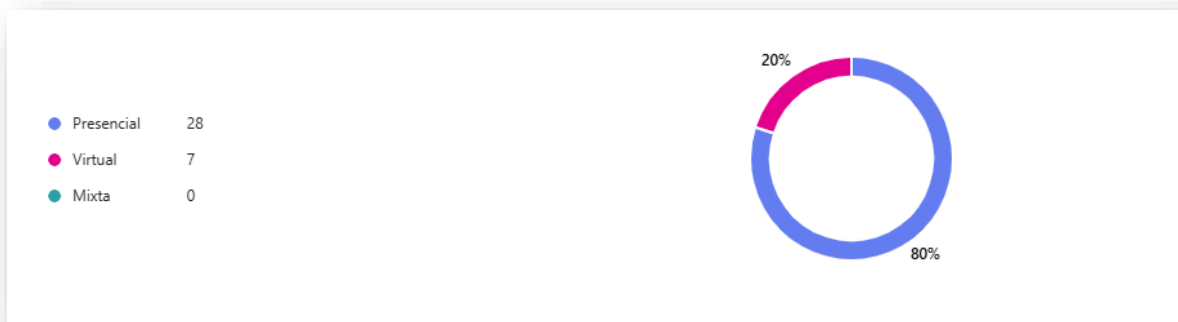


Fuente: Datos propios, formulario evaluación Rendición de cuentas

Teniendo en cuenta el número de personas que aplicaron la evaluación (35), se evidencia que el 100% autorizaron el tratamiento de sus datos esto, lo que indica que existe confianza por parte de estos hacia Capital Salud EPS-S en el manejo de sus datos personales.

El manejo de los datos personales de los asistentes es fundamental para poder llevar a cabo la audiencia Pública de rendición de cuentas, los cuales sirven como soporte para la organización y gestión del evento para Capital Salud EPSP – S.

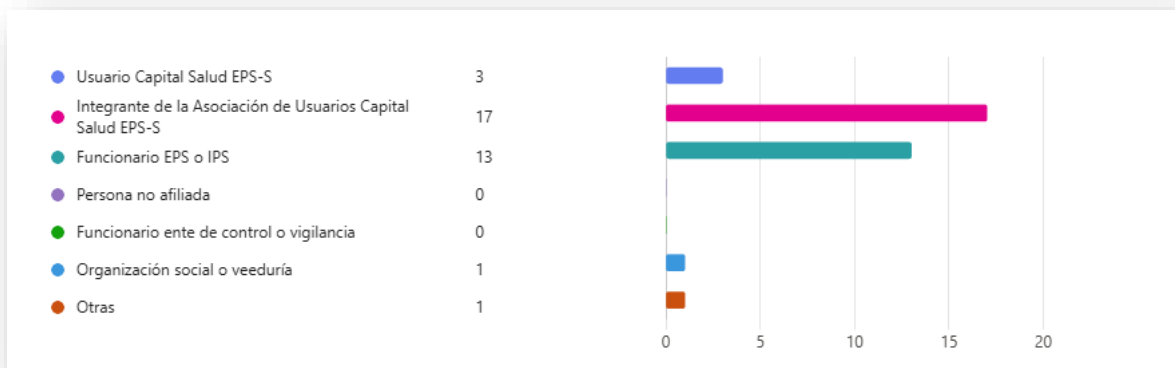
Modalidad participó del diálogo ciudadano:



Fuente: Datos propios, formulario evaluación Rendición de cuentas

Frente a la información proporcionada, según el formulario de evaluación (35 usuarios), podemos afirmar que hay un total de 28 usuarios que han registrado de manera presencial y 7 de manera Virtual. Esto indica que el diligenciamiento de la información se realizó de manera más efectiva de manera presencial.

Tipo de Participante:

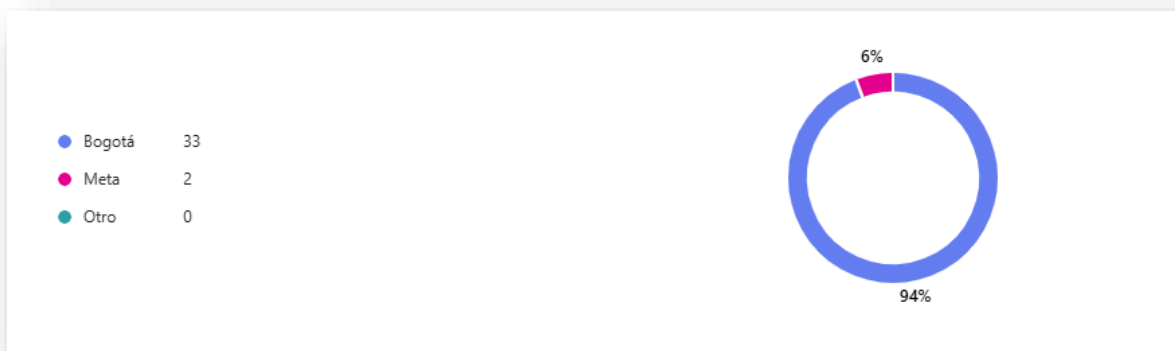


Fuente: Datos propios, formulario evaluación Rendición de cuentas

Realizamos un análisis teniendo en cuenta no solo el registro de forms, (35 usuarios), para identificar los diferentes tipos de participantes que asistieron al evento, arrojando como resultado lo siguiente:

- Usuarios afiliados a Capital Salud EPS-S 9%
- Integrantes de la asociación de usuarios Capital Salud EPS-S 49%
- Funcionarios de EPS o IPS 37%
- Persona no afiliada 0%
- Funcionario ente de control 0%
- Organización social o veeduría 3%
- Otras 3%

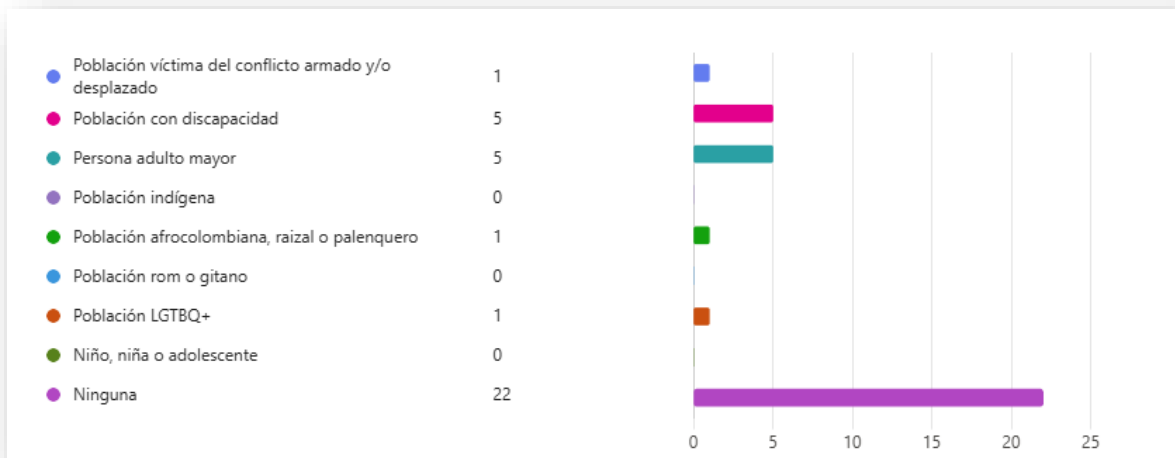
Ubicación geográfica:



Fuente: Datos propios, formulario evaluación Rendición de cuentas

Frente a la información proporcionada por el registro de formularios (35 usuarios), se puede afirmar que 33 usuarios (94%) son de Bogotá y 2 usuarios (6%) son del Meta.

Identifica con alguno de los siguientes grupos poblacionales:



Fuente: Datos propios, formulario evaluación Rendición de cuentas

Realizamos un análisis teniendo en cuenta no solo el registro de forms, (35 usuarios), para identificar los diferentes tipos de participantes que asistieron al evento, arrojando como resultado lo siguiente en los grupos poblacionales.

• Población Víctima de Conflicto Armado	3%
• Población con discapacidad	14%
• Adulto mayor	14%
• Población Indígena	0%
• Población afrocolombiana, raizal o palenquero	3%
• Población ROM o gitano	0%
• Población LGBTQ+	3%
• Niño, niña o adolescente	0%
• Ninguna	38%

la convocatoria para participar se hizo:



Fuente: Datos propios, formulario evaluación Rendición de cuentas

Teniendo en cuenta el número de personas que aplicaron el formulario de evaluación

(35), se puede concluir que la convocatoria se llevó a cabo en tiempo oportuno, Sin embargo, también se evidenció que un asistente refirió que no conoció la convocatoria y se enteró por sus propios medios.

• En tiempo oportuno	97%
• Sobre el tiempo	0%
• De forma tardía	0%
• No conocí la convocatoria, me enteré por mis propios medios	3%

Como se enteró de la Convocatoria

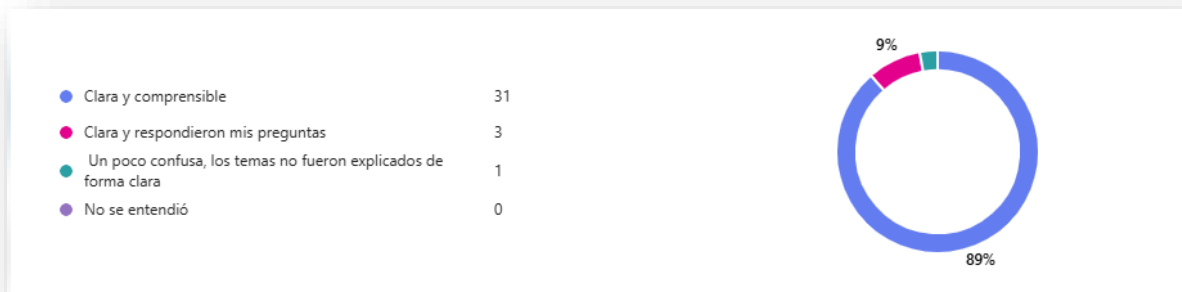


Fuente: Datos propios, formulario evaluación Rendición de cuentas

Frente a la información proporcionada por el registro de formularios (35 usuarios), se puede concluir que los asistentes se enteraron de la convocatoria de los deferentes canales comunicación.

• A través de diferentes medios disponibles (contacto telefónico, mensaje de texto, redes sociales, página	80%
• Solo por medios digitales	3%
• A través de la organización a la que pertenezco	14%
• Otro	3%

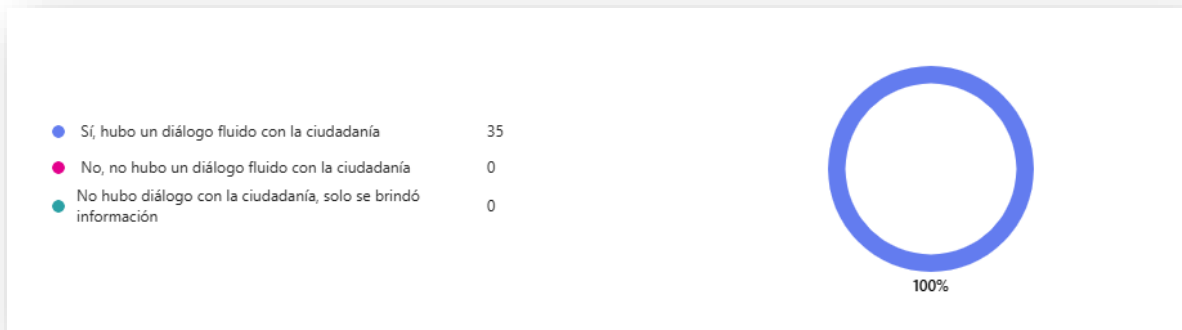
La información presentada



Fuente: Datos propios, formulario evaluación Rendición de cuentas

Frente a esta pregunta de las personas que aplicaron el formulario de evaluación (35), se puede evidenciar que 89% de las personas entendieron de manera clara comprensible la información de la rendición, mientras para el 9% clara y respondieron a sus preguntas y para el 3% Un poco confusa, los temas no fueron explicados de forma clara.

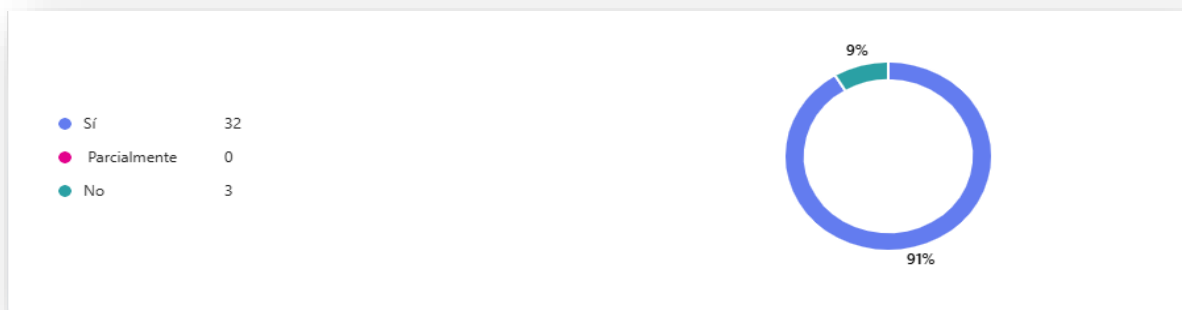
Considera que hubo un diálogo de doble vía entre la ciudadanía y las y los funcionarios y/o colaboradores de la entidad:



Fuente: Datos propios, formulario evaluación Rendición de cuentas

Teniendo en cuenta el número de personas que aplicaron el formulario de evaluación (35), el 100% de los participantes, están de acuerdo en que hubo un diálogo fluido de doble vía entre la ciudadanía y las y los funcionarios.

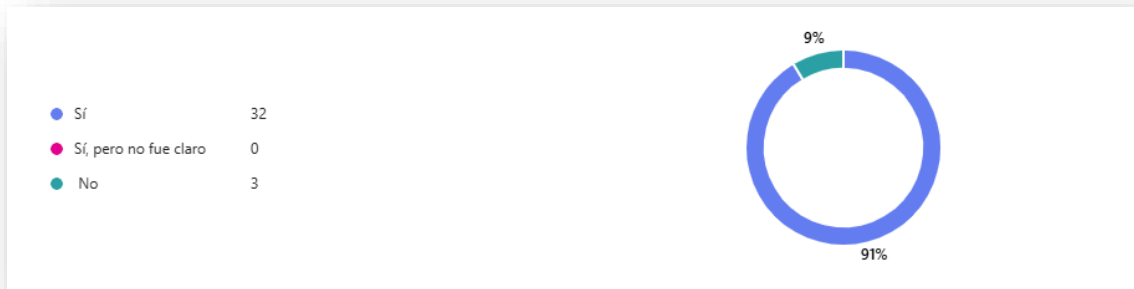
Se sintió escuchado por parte de la entidad:



Fuente: Datos propios, formulario evaluación Rendición de cuentas

Frente a esta pregunta de (35) personas que aplicaron el formulario de evaluación, se observó que el 91% expresaron sentirse escuchados por la entidad. Sin embargo, el 9% no se sintió escuchado.

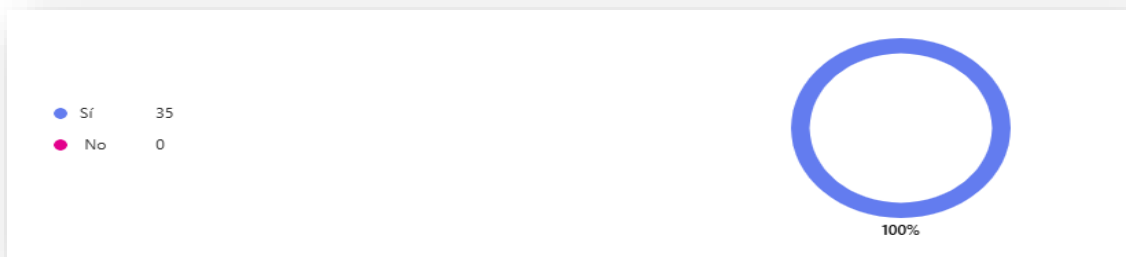
Se llegó a algún compromiso con la ciudadanía:



Fuente: Datos propios, formulario evaluación Rendición de cuentas

Teniendo en cuenta el número de personas que aplicaron el formulario de evaluación (35), se percibió que hubo un compromiso con la ciudadanía representado con un 91%, A la luz de estos datos, es imprescindible implementar mejoras en relación a estos aspectos, ya que resulta fundamental generar acuerdos y compromisos con la comunidad con el fin de garantizar un buen servicio de salud.

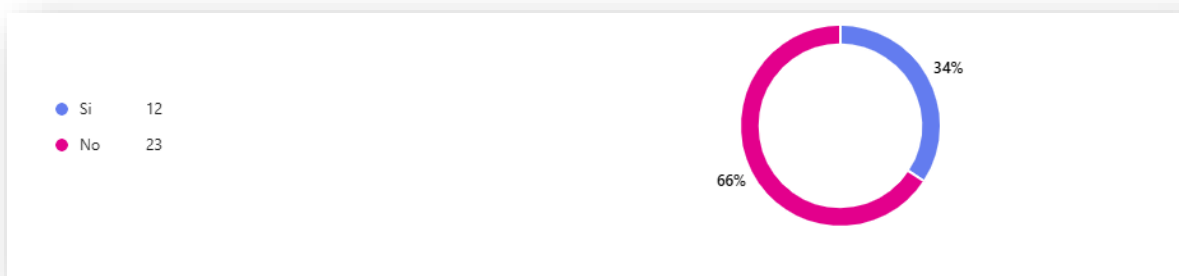
Considera que la modalidad de participación fue efectiva:



Fuente: Datos propios, formulario evaluación Rendición de cuentas

Los usuarios afirman que la modalidad en la que asistieron a la rendición de cuentas garantiza la efectividad de la participación ciudadana, ya que les permite dar a conocer sus inquietudes y observaciones de manera efectiva en estos espacios de comunicación.

Tiene alguna pregunta o sugerencia:



Fuente: Datos propios, formulario evaluación Rendición de cuentas.

Frente a esta pregunta se pudo evidenciar que de los 35 ciudadanos que diligenciaron el Formulario el 38% indica tener alguna pregunta o sugerencia, mientras 62% indica que no tener pregunta o sugerencia las cuales se relacionan a continuación

PREGUNTAS E INQUIETUDES REALIZADAS POR LA CIUDADANÍA EN GENERAL EN LA AUDIENCIA DEJADAS EN EL FORMULARIO DE EVALUACION

Las preguntas que se realizaron a través del formulario de evaluación se enviaron por escrito al área pertinente para su trámite y posterior respuesta a los ciudadanos. A continuación, se presentan las preguntas de carácter general que la ciudadanía hizo a través de diferentes medios de comunicación, durante la rendición de cuentas

Luis Rodríguez *Fortalecer el apoyo a las personas con discapacidad y adulto mayor en temar de la accesibilidad virtual como página web*

Respuesta: En Capital Salud EPS, creemos que la salud debe ser accesible para todos. Por eso, nuestra página web y servicios digitales han sido diseñados con herramientas que facilitan la navegación a personas con discapacidad visual, auditiva, motora y cognitiva, así como a nuestros adultos mayores.

- Tamaño de letra ajustable
- Navegación por teclado
- Contraste visual optimizado
- Lenguaje claro y sencillo

Te invitamos a explorar nuestros servicios digitales en <https://www.capitalsalud.gov.co/>

Aura Pilar Rincón *Usar un lenguaje más sencillo y no tan técnico para los usuarios*

Respuesta: En atención a su recomendación, le comunicamos que todos los funcionarios que integran nuestras líneas de atención al público han sido capacitados para ofrecer una comunicación clara, precisa y comprensible. Nuestro objetivo es garantizar que cada uno de nuestros afiliados reciba información adecuada y respuestas oportunas, utilizando un lenguaje accesible y libre de tecnicismos.

Agradecemos sinceramente su recomendación, reconocemos la importancia de comunicarnos de manera clara y fácil y de entender a todos nuestros usuarios. Por eso, hemos capacitado a nuestros funcionarios para brindar información con un lenguaje sencillo, sin palabras técnicas o confusas.

Además, continuaremos reforzando este compromiso en todos nuestros canales de atención, para que cada persona que nos contacte pueda sentirse escuchada, comprendida y bien informada. Sus comentarios son muy valiosos para seguir mejorando

Martha Navia: *Queda la duda del tema de las autorizaciones, que se gestionen mejor*

Respuesta: Capital Salud EPS-S fortalecerá el proceso de generación de autorizaciones, desde un enfoque de seguridad, trazabilidad, gestión, optimización de canales de autorizaciones para disminuir la tramitología y recapacitando a nuestro talento Humano, asegurando que los accesos estén alineados con las necesidades específicas de nuestros usuarios.

Nubia Patricia Bustos: *Los tengan en cuenta en la certificación ISO en dónde pueden aportar temas la asociación*

Respuesta: Agradecemos su interés en participar y aportar al proceso de recertificación bajo la **norma ISO 9001:2015**, el cual busca fortalecer nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, promoviendo la mejora continua y de cara al usuario.

Con gusto tendremos en cuenta a la Asociación dentro de este proceso.

Es importante mencionar que la participación activa puede darse a través de los siguientes espacios:

- **Diálogos ciudadanos (Mesas de trabajo, reuniones o grupos focales)**, donde pueden expresar sus opiniones, propuestas de mejora o experiencias como usuarios.
- **Encuestas de satisfacción o percepción (Habilitadas a través de la página web de la entidad y los diferentes puntos de atención al usuario)**, en las cuales sus respuestas nos permiten identificar oportunidades de mejora.
- **Participación en actividades de evaluación y seguimiento de los servicios prestados (Audiencia Pública)**, contribuyendo a la calidad y pertinencia de estos.

En Capital Salud EPS-S Estamos comprometidos con una gestión abierta, participativa y enfocada en las necesidades reales de nuestros afiliados. Por tanto, valoramos profundamente los aportes que nos puedan brindar.

Luz Marina Bello Pinto: *No tienen en cuenta en régimen contributivo (No se tiene ningún privilegio por pertenecer al régimen contributivo)*

Respuesta: "Agradecemos su comentario y comprendemos su inquietud. En nuestros puntos de atención al usuario, contamos con un sistema de digiturno y un proceso de caracterización que nos permite conocer mejor las necesidades de cada usuario. En este marco, se han habilitado módulos con tiempos de atención oportunos para todos nuestros usuarios.

Es importante aclarar que todos nuestros afiliados, sin importar el régimen al que pertenezcan (contributivo o subsidiado), reciben atención en condiciones de equidad y bajo los principios de universalidad y trato digno, conforme a lo establecido en la normatividad vigente.

Luz Mery Ávila: *Contraten con las subredes los medicamentos y entregué les a los usuarios*

Respuesta: Desde Capital Salud EPS-S, informamos que actualmente estamos trabajando en la implementación de estrategias coordinadas con las subredes e instituciones prestadoras de servicios de salud para fortalecer el proceso de entrega de medicamentos.

Estas estrategias buscan agilizar la disponibilidad, mejorar la logística y acercar el servicio a los usuarios, especialmente en zonas donde la red farmacéutica puede presentar barreras de acceso. La articulación con las subredes hace parte de un plan integral de mejora continua que estamos adelantando para asegurar una atención más eficiente y oportuna.

Virgelina Bohórquez: *Porque el cambio de proveedor con audifarma.*

Respuesta: Desde Capital Salud EPS-S queremos informar a nuestros afiliados que actualmente, realizamos una ampliación de nuestra red de proveedores de medicamentos, Audifarma continúa siendo parte de nuestra red, no obstante, dependiendo de la disponibilidad del medicamento en cada uno de los gestores, se procede con el direccionamiento correspondiente. Esta decisión responde a la necesidad de garantizar un servicio más eficiente, oportuno y cercano, optimizando los procesos de entrega de medicamentos y ampliando la cobertura en diferentes zonas de la ciudad.

Baldoino Asprilla Rivas: *Sugerencia: Que se implemente un tratamiento dental en suba para los adultos mayores*

Respuesta: Con relación a la propuesta presentada para la implementación de un tratamiento dental dirigido a la población adulta mayor en la localidad de Suba, es necesario realizar una revisión técnica de viabilidad. Esta revisión debe considerar los lineamientos normativos, la capacidad instalada en el territorio, las necesidades poblacionales identificadas y la operatividad del servicio.

El proceso será coordinado y evaluado en conjunto con la líder de la Subred Norte.

Luz Marina Beltrán Beltrán: *Que por favor le hagan más seguimiento a la entrega de medicamento domiciliarios ya que no llega en el tiempo que dicen Que haya más módulos en cohan para entrega de medicamentos*

Respuesta: Agradecemos su valiosa sugerencia y reconocemos la importancia de garantizar que los medicamentos lleguen a tiempo y sin contratiempos, especialmente en entregas domiciliarias para personas que requieren continuidad en su tratamiento.

Desde Capital Salud EPS-S informamos que, en coordinación con el operador farmacéutico, estamos reforzando los mecanismos de seguimiento y control. para garantizar mayor puntualidad, trazabilidad y respuesta oportuna a los usuarios.

Respecto a la sugerencia sobre la ampliación de módulos en COHAN, informamos que las acciones en curso son las siguientes; Evaluación de estrategias de descongestión,

ampliación de puntos de atención y optimización del flujo de usuarios, esto con el fin de ofrecer un servicio más ágil y cómodo.

Reiteramos nuestro compromiso con el mejoramiento continuo del servicio farmacéutico.

Arquímedes López Olaya: *Que la Gerente se reúna con los Asociados, sólo se han realizado con los Asesores.*

Respuesta: Para la Gerencia y demás directivos de Capital Salud, ha sido fundamental mantener el relacionamiento con las asociaciones de usuarios, pacientes y comunidades, en todos los ámbitos territoriales de cobertura en la entidad; lo cual ha facilitado el establecimiento de alianzas que han conducido a la generación de acuerdos y planes de acción conjuntos para la mejora en la prestación de los servicios de aseguramiento en salud a favor de nuestros usuarios y la cualificación de sus instancias de participación.

Se dispone por parte de la gerencia, coordinar con su despacho la agenda para llevar a cabo la reunión entre la Asociación de Usuarios y Aso Capital Salud

PREGUNTAS E INQUIETUDES REALIZADAS POR LA CIUDADANÍA EN LA TRANSMISION EN VIVO A TRAVES DE REDES SOCIALES

Harold Ibarra: *¿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.

Gloria Montes: *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.

Alcira Gómez: *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:

- 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.

Ana Yamile Alfonso: *¿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 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.

Andrea Montes: *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.

Claudia Garzón: *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:



SoliciTita Médica

Ahora en Bogotá, la manera de solicitar tus citas ha cambiado, queremos que lo hagas de una manera **más ágil y rápida.**

Centro	Presencial:	Presencial:	Presencial:	Presencial:
Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.	En todos los hospitales y centros de salud. Lunes a viernes 8:00 a.m. a 3:00 p.m.	En todos los hospitales y centros de salud. Lunes a viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m.	En todos los hospitales y centros de salud. Lunes a viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m.	En todos los hospitales y centros de salud. Lunes a viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	En todos los hospitales y centros de salud. Lunes a viernes 8:00 a.m. a 3:00 p.m.	En todos los hospitales y centros de salud. Lunes a viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m.	En todos los hospitales y centros de salud. Lunes a viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m.	En todos los hospitales y centros de salud. Lunes a viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	En todos los hospitales y centros de salud. Lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:30 p.m.	En todos los hospitales y centros de salud. Lunes a viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m.	En todos los hospitales y centros de salud. Lunes a viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m.	En todos los hospitales y centros de salud. Lunes a viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
Secretaría de Salud Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.	En todos los hospitales y centros de salud. Lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:30 p.m.	En todos los hospitales y centros de salud. Lunes a viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m.	En todos los hospitales y centros de salud. Lunes a viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m.	En todos los hospitales y centros de salud. Lunes a viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Fuente: página web Capital Salud - https://www.capitalsalud.gov.co/wp-content/uploads/2024/10/CAMPAA_3-1.png

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

Respuesta: De acuerdo a 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.

Yesid Cristancho: *¿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>

Claudia Garzón: *¿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.

Gloria Montes: *¿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.

Claudia Garzón: *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.

Miriam Millán: *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.

Liliana Diaz: *¿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.

Rosa Vitar: *¿Por qué no tienen cobertura los otros departamentos de Colombia?*

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.

Norma Montes: *¿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.

Ingrid Parra: *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.

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.

Conclusiones

Al analizar los resultados, se observa que el evento cumplió con las expectativas del público asistente, lo que resalta la importancia de continuar promoviendo espacios de participación. Estas reuniones facilitan una interacción más cercana entre los afiliados, las entidades de salud y Capital Salud EPS-S, permitiendo identificar oportunidades de mejora en los diferentes servicios ofrecidos.

Durante el desarrollo del evento, se destacó la participación incidente de los 3 representantes delegados de la Asociación de Usuarios de Capital Salud, AsoCapital Salud; quienes tuvieron la oportunidad de plantear interrogantes e intercambiar inquietudes con la gerente de la entidad y demás directivos en desarrollo de los diferentes paneles realizados sobre asuntos como gestión médica, contratación, entrega de medicamentos, autorizaciones, ejecución presupuestal, cobertura de servicios, canales de atención, manejo de herramientas tecnológicas y articulación con la subredes, entre otros.

Capital Salud EPS-S continuará trabajando en fortalecer la participación de diversos grupos poblacionales, mejorar la percepción de ser escuchados por parte de los asistentes, y asegurar que los compromisos adquiridos sean claros y comunicados de manera efectiva. Esto contribuirá a una mayor transparencia, confianza y satisfacción entre los usuarios de sus servicios.

Javier Alberto Niño Rojas

Director de Atención al Usuario (E)

Elaborado por: Sandra Sugeily Sanchez Velosa – Líder de Participación Social

Revisado por: Libardo Asprilla Lara-Asesor DAU

Aprobado por: Javier Alberto Niño Rojas – Director Atención al Usuario (E)