



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

CÓDIGO:
FR-002-ADM
VERSIÓN:
V4.0-2025

Acta No: 2 **Lugar:** Universidad La Gran Colombia

Fecha: 28-08-2025 **Hora Inicio:** 9:00 am **Hora Final:** 12:30pm

TEMA DE LA REUNIÓN: II DIALOGO CIUDADANO PRESTACION DE SERVICIOS EN SALUD, RETOS Y OPORTUNIDADES
INVITADOS (Marcar con una "X" si hay un listado de firmas adjunto X)

NOMBRE	CARGO	AREA	ASISTENTE	AUSENTE

1. AGENDA DE LA REUNIÓN

No.	PUNTO	RESPONSABLE
1	Himno de Colombia e Himno de Bogotá	Comunicaciones
2	Palabras Gerente General Capital Salud	Dr. Marcela Brun
3	Socialización de las reglas del juego	Dr. Libardo Asprilla
4	Panel de Expertos moderado por la Directora de Atención al usuario	Dra. Luz Adriana Narváez
5	Conclusiones y recomendaciones	Dr. Javier Niño
6	Desarrollo de las mesas de trabajo	Usuarios y Panelista
7	Exposición Mesas de Trabajo	Usuarios
8	Cierre	Dirección de Atención al Usuario (DAU)

2. DESARROLLO DE LA REUNIÓN / CONCLUSIONES

Inicia el Segundo Dialogo Ciudadano "Prestación de Servicios en Salud, Retos y Oportunidades" Apertura del evento

Siendo las 9:15 a.m., se dio inicio al Segundo Diálogo Ciudadano de Capital Salud EPS. La maestra de ceremonias dio la bienvenida a los asistentes y señaló que este es un espacio creado para escuchar y resolver inquietudes de la ciudadanía.

Se agradeció la presencia y participación de los usuarios de Capital Salud, representantes de organismos de vigilancia y control, asociación de usuarios de Capital Salud, ciudadanía en general, así como de la

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

gerente general la doctora Marcela Brun Vergara, la doctora Evelyn García de la Veeduría Distrital y todas las personas conectadas a la transmisión en directo a través de redes sociales. Posteriormente, se procedió a la lectura del orden del día, que incluyó los siguientes puntos:

1. Himno de Colombia e Himno de Bogotá.
2. Palabras de la gerente general, doctora Marcela Brun Vergara.
3. Socialización de reglas del juego del segundo diálogo ciudadano a cargo del doctor Libardo Asprilla.
4. Panel de expertos, liderado por la doctora Luz Adriana Narváez, directora de Atención al Usuario.
5. Conclusiones y recomendaciones a cargo del doctor Javier Niño.
6. Break.
7. Desarrollo de la mesa de trabajo a cargo de los panelistas de la ciudadanía.
8. Exposición por mesas de trabajo.

Seguidamente, se entonaron el Himno Nacional de Colombia y el Himno de Bogotá.

Intervención de la Gerente General



Fuente: Registro fotografico II Diálogo Ciudadano Capital Salud EPS-S

La doctora Marcela Brun Vergara, gerente general de Capital Salud EPS, ofreció un saludo a los asistentes, resaltando la importancia de estos espacios de encuentro y diálogo continuo entre la entidad y sus usuarios de manera constante, la gerente cuenta una experiencia con una usuaria a la cual conoció cuando tenía 2 días en el cargo, ella le dice que si recuerda que en ese momento tenía miedo, la gerente comenta no recordar haberle dicho eso pero está segura de que se le notaba de pies a cabeza; tras casi once meses en el cargo, muchos de los temores iniciales se han transformado en retos significativos, pero que hoy se sienten acompañados por un equipo sólido como lo es el equipo de trabajo de Capital Salud entre ellos participación ciudadana, PQR, atención al usuario y todos dentro de la EPS, así como también con el rol activo de la asociación de usuario quienes son el puente entre la empresa y los usuario y que todos en general la han hecho sentir acompañada en estos procesos. Refiere que hay retos y muchas cosas que

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

se mejoraron y otras que habrá que mejorar, pero si se sigue en este dialogo permanente se logrará avanzar a pesar de toda la incertidumbre que vive todo el sector, sin embargo, enfatizó que la construcción colectiva y la conversación permanente permiten afrontar los desafíos, incluso en medio de la incertidumbre actual del sector salud. La gerente explicó que el equipo de atención al usuario a preparado un diálogo ciudadano que está estructurado en torno a tres ejes temáticos principales, con la participación de las Subredes; agradece a las directoras y los menciona:

- Cobertura y acceso a los servicios en Salud.
- Innovación tecnológica e interoperabilidad con las subredes.
- Retos en la formación del talento humano.

Indicó que la metodología de esta jornada se diseñó para fomentar un intercambio en doble vía. En la primera parte se llevarían a cabo paneles de expertos y, posteriormente, se desarrollarían mesas de trabajo con los participantes para recoger propuestas y construir conjuntamente soluciones que serán revisadas en futuros encuentros. La doctora Marcela Brun informó que, por compromisos inaplazables con el Ministerio de Salud en la mesa de la UPC, no podría acompañar toda la jornada. No obstante, resaltó la relevancia del evento y la oportunidad de saludar directamente a los asistentes, tanto presenciales como virtuales, quienes sumaron 296 personas conectadas en línea. En este marco, realizó un reconocimiento especial al doctor Javier Niño, quien había asumido temporalmente la Dirección de Atención al Usuario además de sus funciones como director de Operaciones, agradeciéndole su compromiso y dedicación. Posteriormente, presentó a la nueva directora de Atención al Usuario, la doctora Luz Adriana Narváez, psicóloga con maestría en psicología clínica y familiar, con amplia experiencia en el Ministerio de Salud y en trabajo con población migrante y víctimas de la violencia, bajo un enfoque diferencial. La gerente dio la bienvenida oficial a la nueva directiva, invitando a los asistentes a apoyarla en este nuevo reto. Le comenta que esta EPS es distinta a todas gracias a los usuarios que tienen, porque son usuarios empoderados, interesados quienes los mueve la función social, diferente a otras entidades de salud; agradece a Luz Adriana y da paso a la continuación del dialogo ciudadano.

Panel de Expertos

A continuación, se dio paso al panel de expertos donde participaron, la doctora Victoria Eugenia Martínez, la doctora Lucia Mora el ingeniero Luis Alberto Valencia y el docente Jaime Andrés Orjuela y como moderadora Luz Adriana Narváez, directora de Atención al Usuario. La moderadora da cordial saludo y bienvenida, explicó que este espacio abordaría tres momentos clave con temáticas que conectan directamente con la prestación de servicios en salud, analizando retos y oportunidades.

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

Panel 1- cobertura y acceso a los servicios en salud



Fuente: Registro fotografico II Dialogo Ciudadano Capital Salud EPS-S

Se inició con el primer panel, denominado “Cobertura y acceso a los servicios en salud”, con la participación de la doctora Lucía Mora Quiñones, subgerente de Prestación de Servicios de Salud de la Subred Suroccidente, la doctora Lucia Mora es médica egresada de la Fundación Universitaria Juan N. Corpas, especialista en salud ocupacional, especialista en docencia universitaria, además de magíster y doctora en salud pública de la Universidad del Bosque, con amplia trayectoria en áreas asistenciales, administrativas, de docencia e investigación. La doctora Lucia Mora agradeció la invitación y manifestó su disposición a aportar desde su experiencia al desarrollo del panel.

Se invita al panel a la doctora Victoria Eugenia Martínez, gerente integrada de servicios de salud del norte. La doctora Victoria Eugenia Martínez es magíster en calidad y gerencia de servicios en salud, enfermera graduada de la Universidad de Cartagena, con amplia trayectoria en gestión y dirección de servicios de salud tanto en el sector público como privado, ha trabajado en instituciones como Mutual Ser, el Hospital Vista Hermosa, la Subred Integrada de Servicios de Salud del Suroccidente y la Clínica Crecer de Cartagena de Indias. Actualmente, se desempeña en la Subred Norte.

En su intervención, la doctora Martínez destacó que, más allá de su perfil académico y profesional, lo que la caracteriza es su vocación de servicio y su convicción de que desde lo público también es posible generar impactos positivos en la salud y en la sociedad. Posteriormente, en el marco del panel sobre el modelo de atención en salud, se abordaron los retos actuales frente al modelo preventivo, predictivo y resolutivo establecido por el Ministerio de Salud y en concordancia con el Plan Nacional de Desarrollo vigente.

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

Se les pregunta a las panelistas **¿cuáles han sido esos retos que el sector salud actualmente enfrenta en términos de cobertura, de acceso a los servicios de salud para poder cumplir el modelo que coloca el gobierno nacional?**

La doctora Martínez identificó como primer reto la mejora de la accesibilidad de los usuarios a los servicios de salud, explicó que, a pesar de los avances en coordinación con la Secretaría de Salud, Capital Salud y otras EPS, aún existen demoras en procesos como autorizaciones y referencias, lo que retrasa la atención o la disponibilidad de servicios. Señaló que la implementación de modelos de contratación como capital o PGP, en los cuales no se requieren autorizaciones para acceder a los servicios, ha sido clave para facilitar la oportunidad en la atención. En segundo lugar, mencionó los problemas de desabastecimiento de medicamentos, situación que afecta directamente a los usuarios, incluso cuando cuentan con las autorizaciones correspondientes, indicó que, aunque los medicamentos se encuentran contratados, en muchos casos los proveedores reportan indisponibilidad, lo cual genera barreras de acceso. Adicionalmente, resaltó la importancia de fortalecer otras modalidades de atención, como la atención médica domiciliaria, la cual facilita la recuperación del paciente en su entorno familiar y contribuye a la descongestión hospitalaria, siempre que los criterios clínicos lo permitan.

La doctora Lucía complementó la intervención señalando que, en el contexto nacional, el sistema enfrenta retos críticos como el desfinanciamiento, la fragmentación de los servicios de salud y la baja resolutivez en unidades de baja complejidad debido a limitaciones como en municipios en los cuales hay presencia de violencia se encuentra un impacto que limita los servicios en salud, deteriorando las condiciones de salud de la población; continuando con otro tema menciona que en los escenarios a nivel nacional, las unidades de baja complejidad, usualmente no son las unidades al 100% que puedan ofrecer servicios que se considere que fue una atención resolutivez, no solo en la capacidad del talento humano, sino que haya capacidad tecnológica. Destacó que, el modelo más bienestar enfoca y orienta a estar integrados favoreciendo el sector red distrital red pública y fortaleciendo la población georreferenciada, aunque Bogotá cuenta con condiciones más favorables que otros territorios, persisten desafíos como la georreferenciación de la población, especialmente por fenómenos como la migración, lo que dificulta la ubicación efectiva de los pacientes.

Finalmente, ambas doctoras coincidieron en que el nuevo modelo de atención liderado por la Secretaría de Salud busca organizar los servicios en capas (urgencias, ambulatoria e intramural) para garantizar una atención más resolutivez cerca del lugar de residencia de los usuarios. Insistieron en la importancia de un uso racional de los servicios de urgencias, orientando a los pacientes hacia unidades de baja y mediana complejidad cuando su situación clínica lo permita, con el fin de descongestionar hospitales de alta complejidad como el Simón Bolívar.

Se les pregunta a las panelistas que en términos de mejorar la resolutivez se quiere profundiza en **¿cómo en las Subredes se están preparando para reorganizar los servicios de salud con el nuevo modelo en termino de priorizar la prevención de enfermedades y optimizar el uso de los recursos?**

Las representantes de las subredes explicaron que, bajo la orientación de la Secretaría de Salud, se está implementando el modelo "Más Bienestar", el cual se fundamenta en conceptos clave como atención primaria en salud, atención primaria social, interoperabilidad, transoperabilidad y cohesión social.

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

Se resaltó la importancia de la cohesión social como eje fundamental del modelo, entendida como la construcción de vínculos estrechos entre comunidad y sector salud, el fortalecimiento del sentido de pertenencia, la confianza en los servicios y la consolidación de valores compartidos en torno al cuidado de la salud. Según lo expuesto, estos elementos permiten una mejor aceptación e implementación del modelo en los territorios.

Asimismo, se explicó la diferencia entre interoperabilidad y transoperabilidad, refiere a la articulación entre entidades y sectores (ejemplo: Secretaría de Salud y Secretaría de Educación) logra mejores resultados en una población objeto como lo son los estudiantes, implica la construcción de planes transversales entre instituciones para lograr resultados más integrales en salud, como ocurre en los programas dirigidos a la población estudiantil.

En cuanto al rol de las Subredes, se enfatizó en el trabajo desde la atención intramural, articulando programas de salud individual y colectiva con recursos del nivel distrital y con la figura del gestor de bienestar, quien cumple una función esencial en el seguimiento, monitoreo y articulación del modelo en los territorios. Este gestor permitirá llevar la atención desde el contexto individual, familiar y comunitario hasta la atención intramural en los diferentes niveles de complejidad.

Se señaló que actualmente las subredes vienen armonizando la presencia de las capas de atención (baja, mediana y alta complejidad), de manera que cada institución se especialice en determinados servicios, logrando así una atención más organizada y efectiva.

Finalmente, se explicó que la capa de atención primaria se organiza en tres tipologías:

- **A:** altamente resolutoria,
- **B y C:** de carácter complementario.

Estas estarán estratégicamente ubicadas para garantizar que la georreferenciación permita un acceso cercano y oportuno a los servicios de salud para toda la población usuaria.

Se les pregunta a las panelistas sobre las redes integradas e integrales territoriales de salud, se deben articular con la red privada para reducir la fragmentación en los procesos de atención, **¿cómo se está integrando la red pública de Bogotá con los prestadores privados?**

La doctora Victoria Eugenia refiere la importancia de entender la diferencia entre una red integral y una red integrada; las Subredes en Bogotá funcionan como redes integradas de servicios de salud, lo que significa que prestan servicios desde lo comunitario hasta la alta complejidad, abarcando los tres niveles de atención (baja, media y alta). Por su parte, la conformación de las redes integrales corresponde a las EPS, que deben garantizar la totalidad de los servicios requeridos por su población afiliada.

A modo de ejemplo, se mencionó que ninguna Subred presta directamente servicios de oncología; sin embargo, Capital Salud tiene la responsabilidad de garantizar esta atención, articulando la red pública con prestadores privados o con instituciones de carácter nacional, como el Instituto Nacional de Cancerología. En este marco, la EPS se constituye en el eje articulador de la red integral, mientras que las Subredes integradas forman parte de esa red, complementando la atención, generando esa articulación entre lo público y lo privado.

Se precisó además que los usuarios, en algunos casos, reciben medicamentos en instituciones privadas debido a que no todos los servicios se encuentran contratados con la red pública. La EPS organiza 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

distribuye dichos servicios entre prestadores públicos y privados, con el fin de garantizar el acceso integral a los mismos, de manera que para el usuario el proceso sea transparente.

Se resaltó que esta dinámica no es exclusiva de Capital Salud, sino que aplica para todas las EPS, razón por la cual en ocasiones los usuarios deben acudir a instituciones distintas a las Subredes de Bogotá.

Posteriormente, se planteó la inquietud sobre las estrategias implementadas por las Subredes para fortalecer el primer nivel de atención y, con ello, garantizar la cobertura de los servicios en salud.

Frente a este aspecto, se informó que se están desarrollando acciones de fortalecimiento tanto en la infraestructura georreferenciada como en la disponibilidad del talento humano en salud, incluyendo especialidades básicas y supra especializadas, con el fin de complementar la atención en un solo lugar. Se citó como ejemplo el caso de la Subred Suroccidente, donde se adelantan procesos de fortalecimiento de la infraestructura, dotándola de equipos de última tecnología para convertirla en un espacio altamente resolutivo en baja complejidad.

En este contexto, se explicó que el primer nivel de atención debe entenderse dentro del marco de la Atención Primaria en Salud (APS), cuyo concepto supera la baja complejidad e integra acciones de prevención, promoción, atención, rehabilitación y gestión del riesgo. Se recordó que este enfoque surge de la Declaración de Alma-Ata (1978) y fue incorporado en Colombia a partir de la Ley 1438 de 2011, la cual establece acciones integradas en todos los niveles de complejidad, orientadas a mejorar las condiciones de salud de la población.

Se resaltó la importancia de la prevención y la gestión del riesgo, explicando que, a través de la adecuada planeación de infraestructura, servicios de salud y talento humano se busca evitar que la población llegue a condiciones de alta complejidad, este proceso se armoniza con la integración e implementación del modelo Más Bienestar.

En cuanto a la operación del modelo, se explicó que desde el año anterior se ha venido trabajando en la georreferenciación de la población, lo cual fue recogido en gran parte por el Decreto 85. Dentro de este modelo, la asignación y adscripción de los usuarios es un aspecto fundamental para garantizar el acceso a los servicios de salud. Por ejemplo, en la Subred Norte se cuenta con aproximadamente 180.000 usuarios de Capital Salud, quienes deben estar claramente ubicados en la base de datos, informando oportunamente cambios de residencia para asegurar su correcta asignación a una unidad básica resolutiva cerca, se requiere apoyo de los usuarios para que tengan su información actualizada en la base de datos para que sea más efectiva y cercana su atención.

Se finaliza el panel con las dos gerentes de las Subredes Norte y sur occidente.

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

Panel 2- Innovaciones tecnológicas e interoperabilidad



Fuente: Registro fotografico II Dialogo Ciudadano Capital Salud EPS-S

Se prosigue a dar continuidad con el siguiente panel denominado "Innovaciones tecnológicas e interoperabilidad" con el ingeniero Luis Alberto Valencia

Se brinda cordial saludo y se lee la trayectoria del panelista como Ingeniero electrónico con una especialización en Gerencia Integral de Telecomunicaciones, con más de 30 años de experiencia, de los cuales 17 años en la Secretaria Distrital de Salud, he tenido a cargo la estructuración de proyectos entre los que se destacan diseño y construcción de un modelo atención para el agendamiento de citas médicas de urgencias de Bogotá, dotación de infraestructura para las Subredes Integradas de Servicios de Salud y la Secretaria Distrital de Salud y actualmente lidera el componente tecnológico para la interoperabilidad de sistemas de información para la implementación del nuevo modelo de salud.

En el panel se pregunta por los avances que han tenido los sistemas de información, pero también los desafíos y brechas tecnológicas que se tienen en el marco del sistema de salud; retos que se tienen frente al uso de las diferentes herramientas de las capacidades técnicas desiguales que a veces se tienen en el sistema y la incorporación de la inteligencia artificial que avanza rápidamente no solo en el sector salud sino en todos los sectores y como se integra esa inteligencia

Bajo el contexto se pregunta **¿para la prestación de los servicios en salud como se está articulando la telemedicina en las subredes?**

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

Se destaca el trabajo en telemedicina, donde se identificaron las brechas existentes entre las subredes, la Subred Sur presenta una mejor preparación para prestar servicios de medicina general, mientras que la Subred Norte evidencia mayores dificultades, por lo cual se desarrollan acciones específicas de fortalecimiento. En este marco, la Secretaría de Salud trabaja en dos proyectos principales:

- **Telemonitoreo:** mediante un proveedor (público o privado), los usuarios crónicos podrán ser monitoreados en tiempo real a través de equipos especializados y una central de expertos.
- **Teleexpertise:** con el objetivo de que cada subred cuente con centros especializados que faciliten el acceso a especialidades de difícil disponibilidad para los usuarios.

Se le pregunta al ingeniero es **¿cuáles son esos principales beneficios que actualmente tienen los usuarios con las tecnologías, avances de innovaciones e interoperabilidad en materia de salud?**

Se informa que hoy en día las cuatro subredes integradas ya cuentan con interoperabilidad de la historia clínica, lo que permite que cualquier usuario pueda ser atendido en diferentes IPS y que su información médica esté disponible para la toma de decisiones clínicas y de gestión del riesgo. Actualmente se trabaja en convenios con IPS privadas para ampliar este alcance y garantizar un sistema unificado que también impacte en la regulación de urgencias. Se prevé que este mecanismo entre en funcionamiento entre noviembre de 2025 y enero de 2026, con el fin de mejorar la pertinencia de las remisiones y descongestionar hospitales como el Simón Bolívar. Se le pregunta sobre **¿qué tan interoperables son actualmente los sistemas de información en salud, que existen entre las EPS las IPS y la Secretaría Distrital de Salud?**

Respecto a la interoperabilidad de sistemas entre EPS, IPS y la Secretaría Distrital de Salud, se aclaró que desde el punto de vista tecnológico ya existe la posibilidad de integración plena, y que el reto actual corresponde más a acuerdos institucionales y regulatorios que a limitaciones técnicas.

Finalmente, se abordó el tema de la inteligencia artificial (IA) **¿considera que la IA facilita la aplicación del modelo de salud, si es así cuales han sido esos desafíos para integrarlo en la detección temprano de enfermedades crónicas o de alto costo?**

La IA hace parte de la vida de todos, a través de ella se puede llevar a hecho prácticos como la salud; y en ella puede atender bases de datos robustas y de calidad, la IA puede ser utilizada para generar modelos predictivos y alertas personalizadas en la detección temprana de enfermedades crónicas o de alto costo. Por ejemplo, podría identificar a usuarios próximos a cumplir 50 años y recomendarles de manera automática exámenes de prevención, ajustando las alertas de acuerdo con factores como obesidad, estilos de vida o riesgos sociales, lo cual fortalecería la gestión preventiva en salud.

Se le pregunta al ingeniero si ¿han existido desafíos en este tema?

El ingeniero Luis Alberto explicó que los principales desafíos frente a la implementación de la inteligencia artificial (IA) en salud no se encuentran en la tecnología misma, sino en la capacidad de integrar estos modelos al nuevo esquema denominado *Más Bienestar*.

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

Se destacó que este modelo plantea la necesidad de articular no solo la información estrictamente en salud, sino también datos sociales de los usuarios, tales como:

- Nivel educativo.
- Consumo de sustancias psicoactivas.
- Condiciones del entorno habitacional (ruido, plagas, saneamiento).

En este sentido, la atención primaria social exige una visión integral que combine la información clínica con los determinantes sociales de la salud, y en este punto la tecnología cumple un papel fundamental para moldear la información y apoyar la toma de decisiones en favor de una mejor atención. Al finalizar su intervención, se agradeció al ingeniero por presentar los avances, retos y desafíos relacionados con tecnología e interoperabilidad. Asimismo, se informó que cualquier detalle técnico adicional podría ser consultado directamente con él en las mesas de trabajo posteriores a los paneles.

Panel 3 – Retos en la formación y capacitación de los profesionales de la salud



Fuente: Registro fotografico II Dialogo Ciudadano Capital Salud EPS-S

Se dio apertura al tercer panel, enfocado en los “retos de la formación y capacitación de los profesionales en salud”, destacando la importancia de contar con profesionales preparados y actualizados frente a las necesidades actuales del sistema. El invitado central fue el profesor Jaime Andrés Orjuela, coordinador académico de prácticas docentes y del programa de Tecnología en Radiología e Imágenes Diagnósticas de la Fundación Universitaria Andina. El profesor Orjuela es tecnólogo en radiología e imágenes diagnósticas y administrador en salud y seguridad en el trabajo.

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

Se le comenta al profesor que en materia de formación y capacitación de los profesionales en salud conocer **¿cuáles son las área o especialidades que mayor demanda tienen en los temas de formación?**

El profesor Orjuela contextualizo y explicó que, de acuerdo con datos del Foro Económico Mundial y del DANE, Colombia atraviesa una transición demográfica caracterizada por el envejecimiento poblacional y la reducción en las tasas de natalidad.

Ante este panorama, las áreas con mayor proyección de demanda son aquellas relacionadas con el tratamiento de enfermedades crónicas y el cuidado de adultos mayores, entre ellas:

- Psiquiatría y salud mental.
- Fisiatría.
- Anestesiología.
- Enfermería geriátrica.

La formación actual en las universidades y centros técnicos están respondiendo las realidades del sistema de salud, se le pregunta al profesor como lo considera

El profesor señaló que el sector educativo enfrenta el reto de articular los avances tecnológicos y el auge de la inteligencia artificial en los programas de formación, para ello, es necesario incluir en los micro currículos y planes de estudio asignaturas con fundamentos tecnológicos que permitan a los futuros profesionales: Conocer y utilizar herramientas de IA de forma positiva y en beneficio del paciente. Perder el temor a que la tecnología reemplace su rol y, por el contrario, aprender a integrarla como un aliado en la práctica clínica. Adicionalmente, resaltó la alta demanda de profesionales en salud en Europa, especialmente en el cuidado de adultos mayores, este fenómeno genera la necesidad de fortalecer competencias interculturales, interdisciplinarias e incluso de idiomas en la formación académica.

¿Cómo lograr que desde la academia se logue tener un enfoque ético humano y territorial en los profesionales de la salud que se están formando?

En relación con el enfoque humanista, el profesor Orjuela enfatizó que la labor en salud parte de una vocación de servicio, reconociendo que cada profesional también es una persona con sus propias realidades, pero que asume el compromiso de brindar lo mejor a los pacientes. Los programas académicos hoy incluyen un componente ético y humanista que promueve la atención integral, evitando ver al paciente como un número, y reconociéndolo como un ser humano con múltiples necesidades. Finalmente, señaló que uno de los grandes retos consiste en garantizar que la formación no se concentre únicamente en zonas urbanas, sino que también tenga un impacto territorial en áreas rurales, promoviendo educación accesible y profesionales dispuestos a llevar promoción, prevención y atención en salud a comunidades con menores oportunidades de acceso.

Cierre de los paneles

Se agradeció la intervención del profesor Jaime, resaltando la importancia de los procesos de formación del talento humano en salud. Posteriormente, se dio paso al doctor Javier Niño, encargado de realizar la

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

síntesis de los paneles y presentar las ideas centrales. Luego se dirigirán a las mesas de trabajo donde los expositores estarán allí, y se tendrá la oportunidad de hacer preguntas, propuestas y recomendaciones frente a los tres temas centrales del dialogo ciudadano

Síntesis a cargo del Dr. Javier Niño



Fuente: Registro fotografico II Dialogo Ciudadano Capital Salud EPS-S

Participación y alcance del diálogo ciudadano

Se destacó la amplia participación, con más de 216 personas conectadas en promedio y un máximo de 300. Este nivel de interés muestra la relevancia de estos espacios para la ciudadanía, afiliados y público en general. Se contextualizó el diálogo en torno al Decreto 858 de julio, el cual plantea grandes retos y que sirvió de guía para la discusión de los tres paneles:

- Modelo de atención en salud.
- Interoperabilidad y tecnología.
- Formación y capacitación del talento humano en salud.

Modelo de atención en salud

La doctora Lucía y la doctora Eugenia explicaron los componentes principales del modelo “Más Bienestar” y retos significativos como:

- Garantizar la gestión del riesgo.
- Fortalecer la atención primaria en salud a nivel local (Bogotá, Soacha y otros municipios).
- Implementar redes integrales e integradas de servicios de salud, articulando subredes públicas y privadas para asegurar acceso y calidad.

Aseguramiento y regionalización

- El decreto establece un proceso de **regionalización**:

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

- En Bogotá ya existe sectorización a través de las cuatro subredes (norte, centro-oriente, suroccidente y sur).
- En el Meta se identifican 30 municipios agrupados en tres territorios principales (Granada, Villavicencio y Acacías).
- Importancia de la georreferenciación y de mantener actualizada la información de movilidad de los afiliados para garantizar diagnósticos y atención temprana.

Interoperabilidad y tecnología

Uno de los mayores avances señalados fue la existencia de una historia clínica electrónica unificada, disponible en las cuatro subredes de Bogotá. Esto facilita la atención sin importar la movilidad del usuario y permite diagnósticos y tratamientos más oportunos. El reto está en seguir integrando el desarrollo tecnológico con las necesidades reales del sistema y de la población.

Formación y talento humano en salud

El profesor Jaime resaltó que la población colombiana está envejeciendo, lo que genera mayor demanda de profesionales en áreas como: salud mental, fisioterapia, anestesiología y cuidado de adultos mayores. Retos identificados: Evitar la migración de talento hacia otros países, incentivar a los jóvenes a estudiar carreras en salud, a pesar de que hoy en día muchas veces prefieren profesiones asociadas a redes sociales o influencias digitales. Fortalecer la formación con un enfoque humano, ético y territorial.

Reflexión final

Hoy, estudiar salud más que un interés económico es un acto de vocación y compromiso social, el reto está en reconocer el sacrificio de quienes se forman en estas áreas, incentivar su permanencia en el país y valorar su rol central en la comunidad.

Cierre y Metodología de Mesas de Trabajo

Tras la síntesis, se explicó la dinámica para continuar con mesas de trabajo:

- Se conformarán tres mesas temáticas, correspondientes a los paneles desarrollados.
- Cada participante se ubicará según el número asignado al inicio del evento
- En las mesas estarán los panelistas para resolver preguntas y recoger propuestas y recomendaciones.
- Cada grupo elegirá un vocero encargado de presentar las conclusiones al final de la jornada.

Finalmente, se informó que: Las conclusiones del diálogo ciudadano serán publicadas en la página web institucional. La transmisión en vivo finalizó, dando paso a un receso de 15 minutos antes de iniciar las mesas de trabajo.

Break de 15 minutos

Exposición de mesas de trabajo

Inicia la mesa de trabajo 1- Cobertura y Acceso a los Servicios de 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



Fuente: Registro fotográfico Mesa de Trabajo II Dialogo ciudadano

En la mesa se evidenciaron los siguientes aspectos

- Barreras de acceso, en el tema de las discapacidades, es importante tener interpretes para todos los PAU, Audifarma y Meta
- La humanización y atención a los usuarios, desde que uno esté en un punto de atención, que haya más atención colaborativa y de interés de los médicos hacia el paciente
- Los medicamentos: Cuando están desabastecidos, mirar otra alternativa para el usuario
- Orientadores efectivos: Revisar documentos de cada usuario y resolver; evitar esperas innecesarias lo mismo en los medicamentos
- Canales de comunicación efectivos: Debido a que no funciona el call center y WhatsApp
- Especialista: Solicitan mayor cobertura oferta y demanda de los especialistas por parte de las Subredes
- Contratar medicamentos con las Subredes y las especialidades: Si sale el pendiente del medicamento que de una vez se entreguen –Medicamentos –Laboratorios –Exámenes –Agendamiento
- Cero tramitologías evitando que por causa de esa tramitología se puede agravar la salud del usuario y quizá terminar en el “paseo de la muerte”

Continúa la mesa de trabajo 2- Innovaciones tecnológicas e Interoperabilidad

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



Fuente: Registro fotográfico Mesa de Trabajo II Dialogo ciudadano

En la mesa se evidenciaron los siguientes aspectos

- **Historias Clínicas:** Dirigido a médicos tanto públicos como privados para mejor calidad del servicio clara y precisa debido a que en ocasiones los usuarios deben llevar la historia clínica de subred a subred
- **Citas médicas en los call center:** Ya que no contestan la llamada para solicitar las citas médicas; constantemente se queda en espera la llamada.
 La señora Clara intervino solicitando claridad respecto a las líneas de atención de las Subredes, manifestó que, en el caso del call center de la Subred Sur Occidente, al cual pertenece está cumpliendo continuamente las necesidades de los usuarios, es necesario verificar que en cada subred se esté cumpliendo con los lineamientos de atención establecidos, garantizando que la información brindada sea correcta y verídica.
- **Actualización de datos de historias clínicas**
 En la mesa de trabajo se evidencio que cite tecnología e inteligencia artificial en hospitales como el Tintal en áreas de urgencias, consulta interna y hospitalización
- Se requiere que eso este en todas las Subredes y hospitales
- Capacitación en IA para los médicos
- Video llamadas para personas en condición de discapacidad

Se finaliza con la mesa de trabajo 3- Formación y Capacitación de Profesionales de 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



Fuente: Registro fotográfico Mesa de Trabajo II Dialogo ciudadano

En la mesa se evidenciaron los siguientes aspectos

- Calidad en atención
 - Ética médica: Falta formación en este aspecto por parte de los profesionales
 - Empatía: En el proceso de atención
 - Comunicación asertiva: Que las comunicaciones sean más claras
- En estos ítems se debe tener corresponsabilidad: No solo es la institución o las subredes las que deben prestar el servicio oportuno, sino que los usuarios tienen unos deberes y derechos; no solo se exigen unos derechos, sino que debe haber corresponsabilidad en deberes también
- Capacitación Permanente –Autorización: Ya que se presentó un inconveniente con una Subred en la atención de un trabajador hacia un usuario de la población con enfoque diferencial, se debe ser más humanos presentando servicios de manera oportuna y con calidad; ha evidenciado que en la subred sur occidente se adelanta procesos oportunos; la subred norte maneja la clínica de género y una amplia capacitación a los funcionarios con enfoque diferencial. Solicitan que esa capacitación se haga en todas las subredes
 - Enfoque diferencial
 - Uso de nuevas tecnologías (telemedicina): Capital salud ha mejorado y avanzado en temas de la tecnología y ese proceso de atención; conoció un problema de un enfrentamiento con una auxiliar contra de un usuario y llegaron al punto de agredirse; a la servidora no le continuaron el contrato; situaciones que no se deben presentar; capital resolvió el problema con el adecuado manejo y respetando que no existan este tipo de cosas hacia los usuarios
 - Habilidades blandas
 - Educación a usuarios: Derechos y deberes

Culminando las mesas de trabajo entre los usuarios y los panelistas

El presidente de la asociación de usuarios Javier Salgado agradece a todos los asociados por la asistencia, recomienda el seguimiento a los compromisos encontrados; da las gracias a las Subredes y espera a futuro un buen cumplimiento, los invita a ser veedores de que estas situaciones a mejorar se consoliden.

Se continua con la conclusión del doctor Javier Niño

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

Agradece a toda la participación activa; frente a los temas de interés que se expusieron; eso permite construir y plantear esa construcción en conjunto esas necesidades que están brindando permite mejoría desde lo que se hace desde Capital salud, desde las Subredes, desde la secretaria Distrital de salud. Así mismo junto a todos y con el decreto se pueda materializar en la prestación de servicios en salud ya que estos escenarios se presentan para ello para construir y ser beneficiados de las situaciones que se colocan que los lleva a mejorar, Agradece y se finaliza el encuentro

Siendo las 12:30pm cierra el Segundo Dialogo Ciudadano Prestación de Servicios en Salud, Retos y Oportunidades.

Anexos evidencias
Fotos



Fuente: Registro fotografico II Dialogo Ciudadano Capital Salud EPS-S

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

① **COBERTURA Y ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD**

- ✓ **BARRERAS:** A DIFERENTES DISCAPACIDADES. *INTERPRETES EN TODOS LOS PAU, AUDIFARMA Y EN EL DEP. META.
- ✓ **HUMANIZACIÓN EN LA ATENCIÓN AL USUARIO.** (DESDE LA LLEGADA HASTA EL FINAL DE LA ATENCIÓN)
- ✓ **MEDICAMENTOS:** CUANDO ESTAN DESABASTECIDO, MIRAR OTRA ALTERNATIVA PARA EL USUARIO.
- ✓ **ORIENTADORES EFECTIVOS.** REVISAR DOCUMENTOS DE CADA USUARIO Y RESOLVER.. EVITAR ESPERAS INNECESARIAS LO MISMO EN LOS MEDICAMENTOS.
- ✓ **CANALES DE COMUNICACION EFECTIVOS**
NO! NO FUNCIONAN... CALL CENTER Y WHAT SAPP.

✓ **ESPECIALISTAS.** ②
 SOLICITAMOS MAYOR COBERTURA OFERTA Y DEMANDA DE LOS ESPECIALISTAS POR PARTE DE LAS SUBREDES...

- ✓ **CONTRATAR - MEDICAMENTOS CON LAS SUBREDES Y LAS ESPECIALIDADES**
- SALE EL PTE, DEL MEDICO Y DE UNA VEZ: SU MEDICAMENTO
- SUS LABORATORIOS
- EXAMENES
- AGENDAMIENTO.

0 (CERO) TRAMITOLOGIA
 "PASEO DE LA MUERTE"

ASO-CAPITAL SALUD.

Fuente: Cartelera exposición Mesa de Trabajo 1

MESA N: 2
 INNOVACIONES TECNOLOGICAS INTEROPERABILIDAD

- 1- HISTORIAS CLINICAS VADIRIGIDOS AL MEDICO TANTO PUBLICO COMO PRIVADO PARA MEJOR CALIDAD DEL SERVICIO: "clara y precisa"
- 2- CITAS MEDICAS EN LOS CALL CENTER NO CONTESTAN LA LLAMADA PARA SOLICITAR LAS CITAS MEDICAS QUEDA EN ESPERA.
- 3- ACTUALIZACION DE DATOS DE HISTORIAS CLINICAS

→ H. Tintal - Urgencia - C. Interna - Hospitalización

Tecnología: (Inteligencia Artificial) Hospitalización

- Se requiere q' haya en todas las Subredes y hospitales
- * **Capacitación en IA para los médicos**
- * **Videollamadas para personas en condición de discapacidad**

3

- * **Cambio en Atención**
- * **Ética Médica**
- * **Empatía**
- * **Comunicación Asertiva**
- * **Capacitación Permanente - Actualización**
- * **Enfoque Diferencial:**
- * **Uso de Nuevas Tecnologías (Telemedicina)**
- * **Habilidades Blandas**
- * **Educación A Usuarios**

COORRESPONSABILIDAD.

Fuente: Cartelera exposición Mesa de Trabajo 2 y 3

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	Socializar en reunión con asociación de usuarios las propuestas realizadas en las mesas de trabajo	Próxima Asamblea	DAU

4. AGENDA PRÓXIMA REUNIÓN

TEMA	LUGAR	FECHA / HORA

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

ID	Hora de inicio	Hora de finalización	En cumplim	NOMBRE Y APELLIDO	CIUDAD	¿A QUE ENTIDAD PERTENECE	CORREO ELECTRONICO
1	8/28/25 10:00:47	8/28/25 10:02:33	SI	María Victoria Algeciras	Bogotá	Sociedad Civil	mariavictoriaad70@gmail.com
2	8/28/25 10:00:48	8/28/25 10:03:00	SI	Astrid Mesa Piñeros	Soacha	Capital Salud	nohammi@gmail.com
3	8/28/25 10:00:43	8/28/25 10:03:04		Bernardo Valencia Echeverry	Bogotá	Cápita salud	bervalec@gmail.com
4	8/28/25 10:00:47	8/28/25 10:04:16	SI	Diana Barón	Bogotá	Líder comunitaria de pobla	japonecita1982@gmail.com
5	8/28/25 10:02:09	8/28/25 10:04:24	SI	Guillermo Delgadillo	Bogota	Capital salud	Julian.c.ho88@hotmail.com
6	8/28/25 10:02:40	8/28/25 10:04:55	SI	Deissy Camberos	Bogotá	Capital Salud EPS-S	deicam1984@hotmail.com
7	8/28/25 10:02:16	8/28/25 10:05:50	SI	Luz Estella Vanegas Tores	Bogotá	Colectivo Huitaca Colombi	dabella750@gmail.com
8	8/28/25 10:00:51	8/28/25 10:06:03	SI	Guicbany Antonio toro muñoz	Acacia meta	Asociación de usuarios capital salud	
9	8/28/25 10:04:53	8/28/25 10:06:56	SI	Doris guerrero	Bogota	Capital salud	Julian.c.ho88@hotmail.com
10	8/28/25 10:05:21	8/28/25 10:07:12	SI	Myriam Nelly bravo perez	Bogotá	Mira tú salud	nellybravo951@gmail.com
11	8/28/25 10:05:47	8/28/25 10:08:29	SI	Sandra Perez	Bogotá	Usuaría	Sandrayolandaperez2022@gmail.com
12	8/28/25 10:05:17	8/28/25 10:09:05	SI	Marleny Mahecha	Bogotá	Sur occidente	Marlencitaquirocita@gmail.com
13	8/28/25 10:30:47	8/28/25 10:32:49		Sara isvelia Carrillo ortega	Restrepo Meta	Atención al usuario	Sara isvelia@hotmail.com
14	8/28/25 10:31:23	8/28/25 10:34:12	SI	Esperanza Morales Tequia	Bogotá	Capital salud	emorales20101@hotmail.com
15	8/28/25 10:31:18	8/28/25 10:35:13	SI	Luz Osma	Bogotá	Capital	luzosma79@gmail.com
16	8/28/25 10:31:52	8/28/25 10:44:00	SI	Blanca cenaria Santana chiguasu	Que debería haber un	Capital salud	Blanca senaira santana@gmy.com
17	8/28/25 10:52:36	8/28/25 10:54:39	SI	Guiomary Lopez Muñoz	Bogotá	Capital Salud	guiomarylopezmuoz@gmail.com
18	8/28/25 10:53:14	8/28/25 11:01:16	SI	Luz Amparo franco	Bogotá capital salud	Capital salud	
19	8/28/25 10:55:37	8/28/25 11:02:45	SI	Carmen Judy cortes palacios	Bogota	Capital salud	cortesjudith723@gmail.com
20	8/28/25 11:22:30	8/28/25 11:25:00	SI	Adriana Palacios	Bogota	Capital salud	Palaciosadriana441@gmail.com

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

