

Informe de evaluación Participación Activa II Diálogo Ciudadano

Prestación de Servicios en Salud: Retos y Oportunidades



28 de agosto del 2025
Dirección de Atención al Usuario

1. Introducción

Capital Salud EPS-S, en cumplimiento de la normatividad legal vigente, garantizó un espacio de participación a la ciudadanía con la realización del **II Diálogo Ciudadano: "Prestación de Servicios en Salud, Retos y Oportunidades"**, llevado a cabo el **28 de agosto de 2025** en el Auditorio Julio César García de la Universidad La Gran Colombia.

En este diálogo participaron **54 personas de manera presencial** y **1.651 a través de redes sociales** YouTube, para un **total de 1.705 participantes**.

Este espacio tuvo como propósito fomentar el diálogo y la reflexión entre expertos, académicos, profesionales de la salud y la comunidad, con el fin de identificar los principales desafíos en la prestación de los servicios de salud y proponer soluciones innovadoras que mejoren su accesibilidad, calidad y sostenibilidad. Además, se buscó recoger inquietudes, observaciones y sugerencias por parte de los participantes para orientar acciones de mejora en la atención en salud. El evento también fue una oportunidad para **fortalecer el diálogo de doble vía** entre la entidad y la ciudadanía, promoviendo una gestión más abierta, participativa y centrada en las necesidades de los usuarios.

Contó con la participación de representantes de instituciones como la Secretaría Distrital de Salud, Gerentes de las Subredes Integradas de Servicios de Salud, Profesionales académicos y espacios de participación en salud, así como con el acompañamiento de entes de control y vigilancia, entre ellos la Veeduría Distrital.

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

2. Objetivo General

Generar un espacio de diálogo y reflexión entre expertos, académicos, profesionales de la salud, Innovación y tecnología y la comunidad, como oportunidad para identificar desafíos en la prestación de servicios de salud y proponer soluciones innovadoras para mejorar su accesibilidad, calidad en los servicios de salud.

3. Objetivos específicos

- Fomentar el diálogo y la reflexión entre expertos, académicos, profesionales de la salud y la comunidad sobre los desafíos en la prestación de servicios de salud.
- Proponer soluciones innovadoras para mejorar la atención en salud desde una perspectiva participativa.
- Recoger inquietudes, observaciones y sugerencias de los participantes para orientar acciones de mejora en la atención en salud.

- Fortalecer el diálogo de doble vía entre la entidad y la ciudadanía, promoviendo una gestión más abierta y centrada en las necesidades de los usuarios.
- Involucrar a actores clave del sector salud, incluyendo entidades distritales, subredes, académicos y entes de control y vigilancia.
- Evaluar la experiencia de los participantes mediante una encuesta de percepción aplicada durante el evento, tanto de forma presencial como virtual.
- Utilizar los resultados de la encuesta como insumo para fortalecer futuras audiencias públicas y espacios de participación.

4. Divulgación y Convocatoria

Fecha: 28 de agosto de 2025

Hora: 9:00 am – 12:00 pm

Lugar: Auditorio Julio César García de la Universidad La Gran Colombia.

Se adelantó la convocatoria para el II Diálogo Ciudadano "**Prestación de Servicios en Salud, Retos y Oportunidades**". En el marco de la estrategia de comunicaciones, se realizó el diseño y la publicación de piezas comunicativas que circularon por las diversas redes sociales, pagina Web y correos electrónicos.

Esta convocatoria fue dirigida a las diferentes instancias y espacios de participación social en salud; Asociación de Usuarios, COPACOS, Veedurías, Organizaciones Sociales y Territoriales y ciudadanía en general, en la Ciudad de Bogotá, Departamento del Meta, y Municipio de Soacha. De igual manera, se aprovecharon los espacios de encuentro con las diversas formas de participación y organizaciones poblacionales para invitar a participar del II Diálogo Ciudadano, y en especial para que participen en las mesas de trabajo que se realizaran en este evento.



Capital Salud te invita al
II Diálogo Ciudadano
"Prestación de servicios en salud, retos y oportunidades"

Fecha: 28 de agosto de 2025
Hora: 8:00 a.m.
Lugar: Universidad La Gran Colombia

¡Te esperamos!

Fuente: Pieza comunicativa para la convocatoria II Diálogo Ciudadano



Capital Salud te invita al
II Diálogo Ciudadano
"Prestación de servicios en salud, retos y oportunidades"

Fecha: 28 de agosto de 2025
Hora: 9:00 a.m.
Transmisión en directo: YouTube Capital Salud EPS-S
Sigue la transmisión en directo por YouTube, escaneando este QR

Fuente: Pieza comunicativa para la convocatoria II Diálogo Ciudadano

5. Desarrollo del II Diálogo Ciudadano 2025

El desarrollo del II Diálogo ciudadano inicia con la Bienvenida ya apertura por parte de la gerente La doctora Marcela Brun Vergara 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.

Por otra parte, la doctora Marcela Brun Vergara realizó la presentación oficial de la doctora Luz Adriana Narváez, psicóloga con maestría en psicología clínica y familiar, quien cuenta con una amplia trayectoria en el Ministerio de Salud, así como en el trabajo con población migrante y víctimas del conflicto armado, siempre bajo un enfoque diferencial.

Durante su intervención, la doctora Brun dio la bienvenida oficial a la nueva directiva, e invitó a todos los asistentes a brindarle su apoyo en este nuevo reto profesional. Resaltó que Capital Salud EPS es una entidad distinta a las demás, gracias al perfil de sus usuarios: personas empoderadas, comprometidas, interesadas y movidas por la función social, lo que marca una diferencia significativa frente a otras entidades del sector salud.

Finalmente, agradeció a la doctora Luz Adriana Narváez por asumir este desafío y dio paso a la continuación del Diálogo Ciudadano.

Panel de Expertos

A continuación, se dio paso al panel de expertos donde participaron, la doctora Victoria Eugenia Martínez, la doctora Lucía 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 dio 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.

a) Panel 1: Cobertura y acceso a los servicios de salud

El **Decreto 858 del 30 de julio de 2025**, expedido por el Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia, sustituye la Parte 11 del Libro 2 del Decreto 780 de 2016 y establece el **Modelo de Salud Preventivo, Predictivo y Resolutivo**. Este modelo se alinea con el **Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026** (Ley 2294 de 2023) y busca fortalecer la atención primaria en salud en todo el país

Panelistas:

- Dra. Lucía Mora Quiñones (Subred Suroccidente)

- Dra. Victoria Eugenia Martínez (Subred Norte)

Temas tratados:

- Retos en accesibilidad (autorizaciones, desabastecimiento, georreferenciación, violencia territorial).
- Necesidad de reorganizar servicios en capas (baja, media y alta complejidad).
- Articulación entre red pública y privada para una atención integral.
- Implementación del modelo "Más Bienestar", con énfasis en prevención, atención primaria y cohesión social.
- Fortalecimiento de infraestructuras, talento humano e interoperabilidad.

b) Panel 2: Innovaciones tecnológicas e interoperabilidad

Si bien, los avances tecnológicos en Colombia han facilitado el acceso a los servicios de salud aún se mantienen brechas tecnológicas que se vuelven un desafío para los distintos actores del sistema. Entre ellos la fragmentación de la información por falta de estándares y calidad en los datos, uso de diferentes herramientas, capacidades técnicas desiguales, con una IA (inteligencia artificial) que avanza a mayor velocidad.

Panelista:

- Ing. Luis Alberto Valencia (Secretaría Distrital de Salud)

Puntos clave:

- Avances en historia clínica interoperable entre Subredes.
- Desarrollo de telemonitoreo y teleexperticia para atención de pacientes crónicos.
- Desafíos en brechas tecnológicas entre instituciones.
- Proyectos en IA para predicción de enfermedades y gestión del riesgo.
- Necesidad de integrar datos sociales (entorno, hábitos, educación) con información clínica.
- Obstáculos institucionales para lograr interoperabilidad completa con EPS e IPS privadas.

c) Panel 3 Formación y Capacitación de Profesionales de la Salud

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.

Panelista:

- Prof. Jaime Andrés Orjuela (Fundación Universitaria Andina)

Aspectos abordados:

- Envejecimiento poblacional y aumento de enfermedades crónicas.

- Alta demanda de especialidades como psiquiatría, salud mental, fisioterapia y geriatría.
- Inclusión de tecnologías e IA en los planes de estudio.
- Formación ética, humanista y con enfoque territorial.
- Necesidad de descentralizar la educación en salud hacia zonas rurales.

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 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

Desarrollo Mesas de Trabajo Ciudadanía

La ciudadanía asistente, bajo la coordinación de la Asociación de usuarios, conformará 3 Mesas de Trabajo inherentes a los respectivos 3 temas tratados durante el Panel. Se requiere acompañamiento de los panelistas para que sirvan de guía y atiendan las inquietudes ciudadanas a efectos de construir las Propuestas o Recomendaciones que le presentarán a la entidad en aras de las Mejorar la prestación de Servicios de Salud de cara a lo expuesto en el panel. Cada mesa de trabajo elegirá un Delegado Expositor que tendrá 20 a 30 minutos para sustentar la propuesta de la Mesa respectiva.

Exposición de mesas de trabajo

Mesa de trabajo 1- Cobertura y Acceso a los Servicios de Salud



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”

Mesa de trabajo 2- Innovaciones tecnológicas e Interoperabilidad



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 mejorar 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

Mesa de trabajo 3- Formación y Capacitación de Profesionales de la Salud



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.

6. Resultados de evaluación: II Dialogo Ciudadano Capital Salud EPS-S.

El presente informe ofrece una visión detallada sobre la participación y percepción de los asistentes al II Diálogo Ciudadano **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 **1.705 participantes** (*1.651068 conectados a través de redes sociales y 54 de forma presencial*), solo **27 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: 1.651 visualizaciones



Fuente: Informe de Mercadeo y Comunicaciones II Dialogo Ciudadano 2025.

Autorización de datos personales:

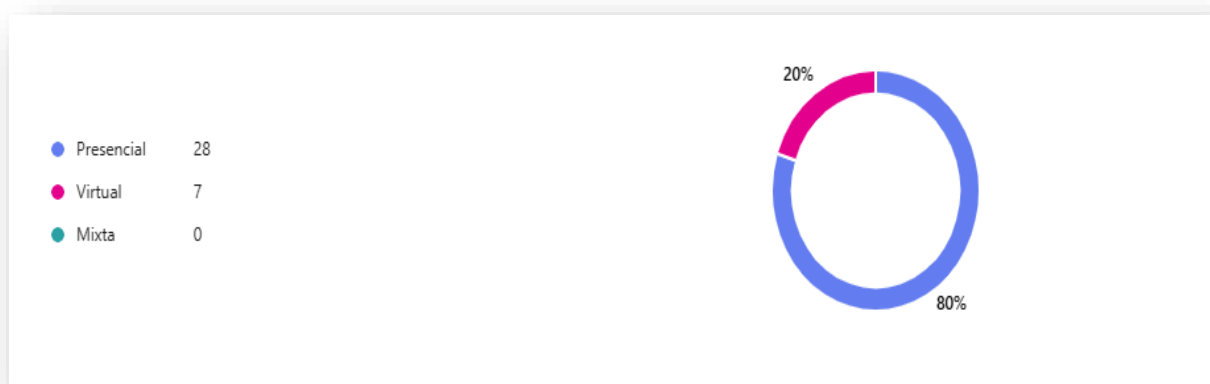


Fuente: Datos propios, formulario evaluación II Dialogo Ciudadano

Teniendo en cuenta el número de personas que aplicaron la evaluación (27), se evidencia que el 100% autorizaron el tratamiento de sus datos esto, lo que indica que existe confianza por parte de estos hacia Capital Salud EPS-S en el manejo de sus datos personales.

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

Modalidad participó del diálogo ciudadano:

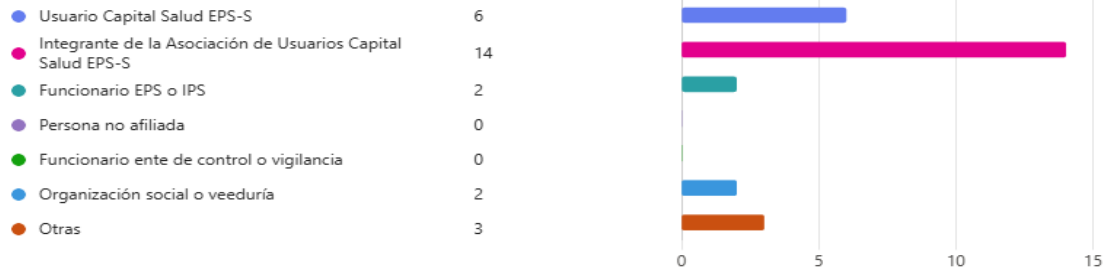


Fuente: Datos propios, formulario evaluación II Dialogo Ciudadano

Frente a la información proporcionada, según el formulario de evaluación, podemos afirmar que un total de 27 usuarios que han registrado de manera. Esto indica que el diligenciamiento de la información se realizó de manera más efectiva de manera presencial.

Tipo de Participante:

7. Tipo de participante:

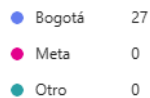


Fuente: Datos propios, formulario evaluación II Dialogo Ciudadano

Realizamos un análisis teniendo en cuenta no solo el registro de forms, (27 usuarios), para identificar los diferentes tipos de participantes que asistieron al evento, arrojando como resultado lo siguiente:

- Usuarios afiliados a Capital Salud EPS-S 22%
- Integrantes de la asociación de usuarios Capital Salud EPS-S 14%
- Funcionarios de EPS o IPS 2%
- Persona no afiliada 0%
- Funcionario ente de control 0%
- Organización social o veeduría 2%
- Otras 3%

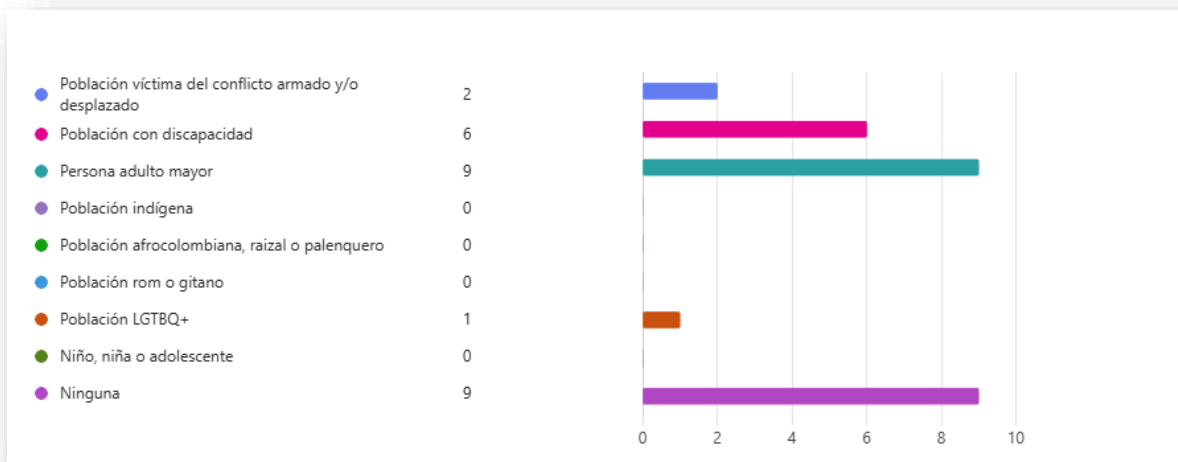
Ubicación geográfica:



Fuente: Datos propios, formulario evaluación II Dialogo Ciudadano.

Frente a la información proporcionada por el registro de formularios (27 usuarios), se puede afirmar que 27 usuarios (100%) son de Bogotá.

Identifica con alguno de los siguientes grupos poblacionales:

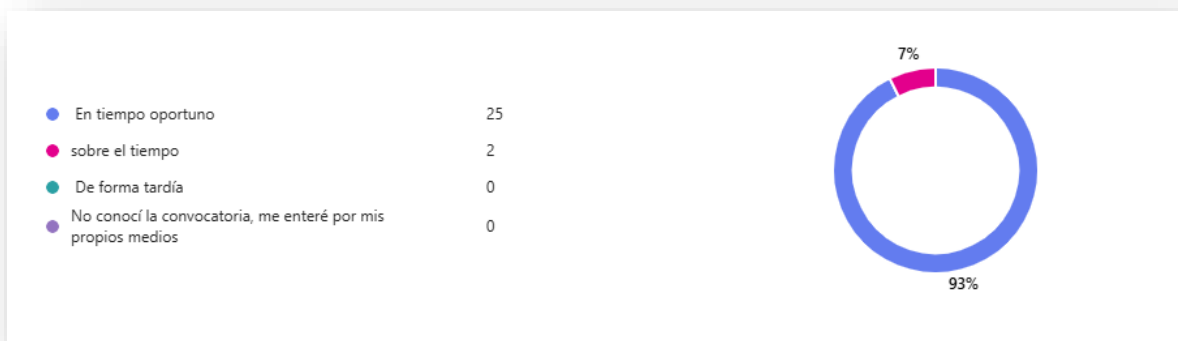


Fuente: Datos propios, formulario evaluación II Dialogo Ciudadano.

Realizamos un análisis teniendo en cuenta no solo el registro de forms, (27 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	7%
• Población con discapacidad	22%
• Adulto mayor	33%
• Población Indígena	0%
• Población afrocolombiana, raizal o palenquero	0%
• Población ROM o gitano	0%
• Población LGTBQ+	4%
• Niño, niña o adolescente	0%
• Ninguna	33%

La convocatoria para participar se hizo:

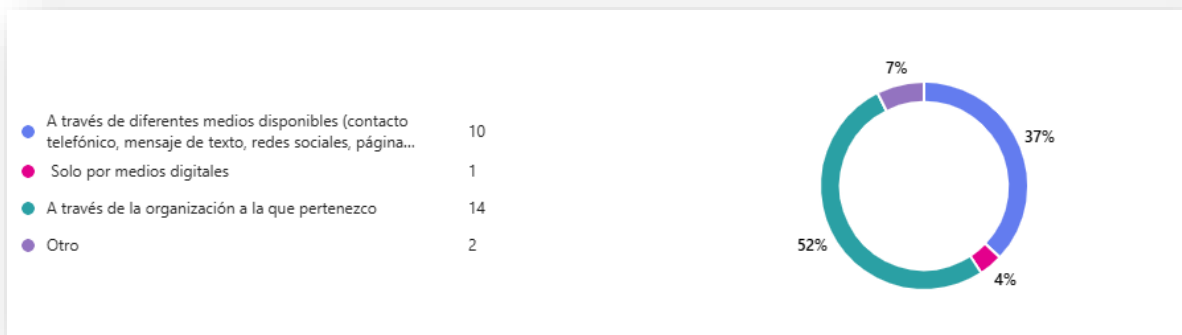


Fuente: Datos propios, formulario evaluación II Dialogo Ciudadano.

Teniendo en cuenta el número de personas que aplicaron el formulario de evaluación (27), se puede concluir que la convocatoria se llevó a cabo en tiempo oportuno, Sin embargo, también se evidenció que 2 asistentes refirieron que la convocatoria se realizó sobre el tiempo.

- | | |
|---|-----|
| • En tiempo oportuno | 93% |
| • Sobre el tiempo | 7% |
| • De forma tardía | 0% |
| • No conocí la convocatoria, me enteré por mis propios medios | 0% |

Cómo se enteró de la Convocatoria:



Fuente: Datos propios, formulario evaluación II Dialogo Ciudadano.

Frente a la información proporcionada por el registro de formularios (27 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 | 10% |
| • Solo por medios digitales | 1% |
| • A través de la organización a la que pertenezco | 14% |
| • Otro | 2% |

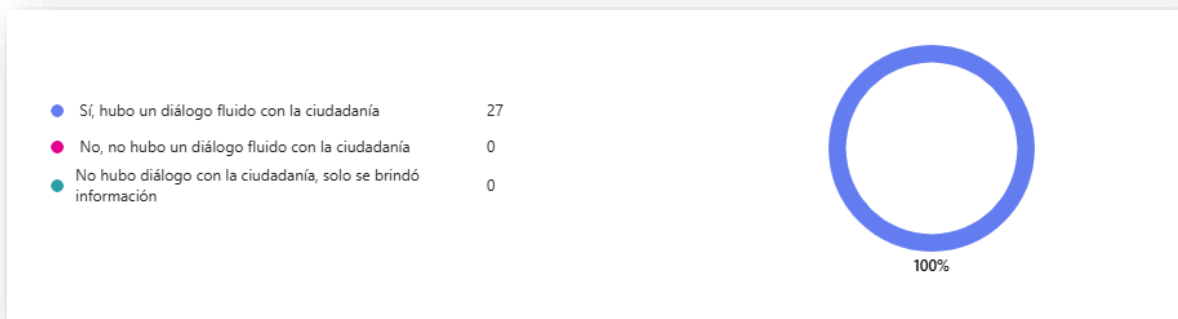
La información presentada:



Fuente: Datos propios, formulario evaluación II Dialogo Ciudadano.

Frente a esta pregunta de las personas que aplicaron el formulario de evaluación (27), se puede evidenciar que 81% de las personas entendieron de manera clara comprensible la información del dialogo, mientras para el 19% clara y respondieron a sus preguntas y para el 3%.

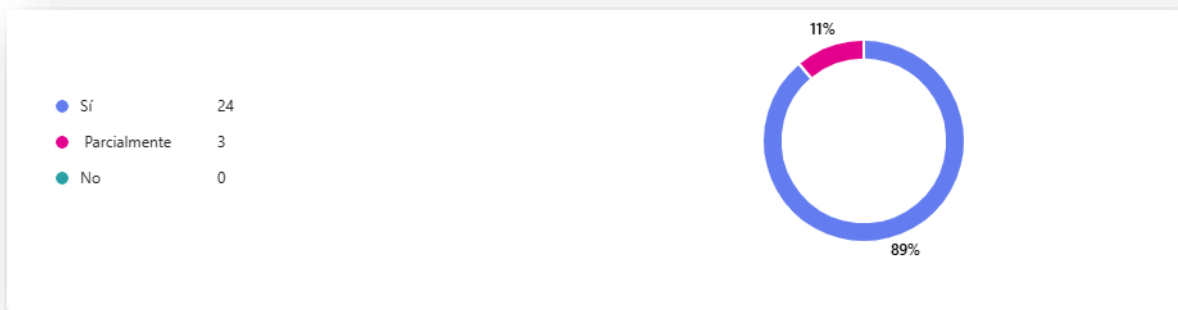
Considera que hubo un diálogo de doble vía entre la ciudadanía y las y los funcionarios y/o colaboradores de la entidad:



Fuente: Datos propios, formulario evaluación II Dialogo Ciudadano.

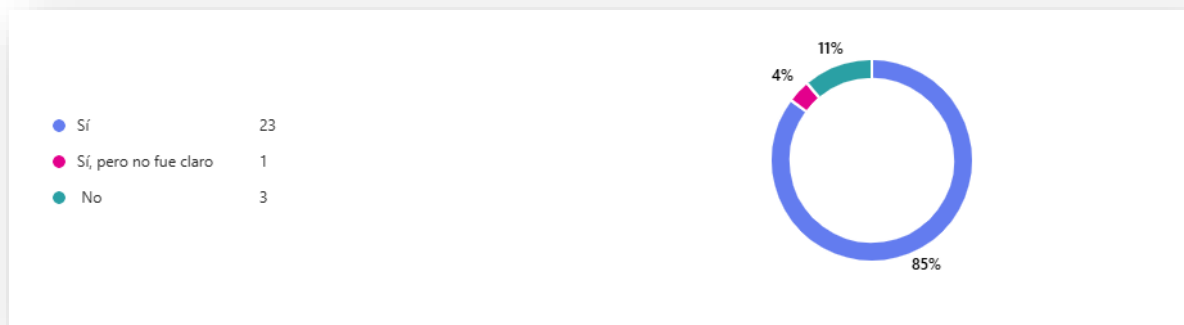
Teniendo en cuenta el número de personas que aplicaron el formulario de evaluación (27), el 100% de los participantes, están de acuerdo en que hubo un diálogo fluido de doble vía entre la ciudadanía y las y los funcionarios.

Se sintió escuchado por parte de la entidad:



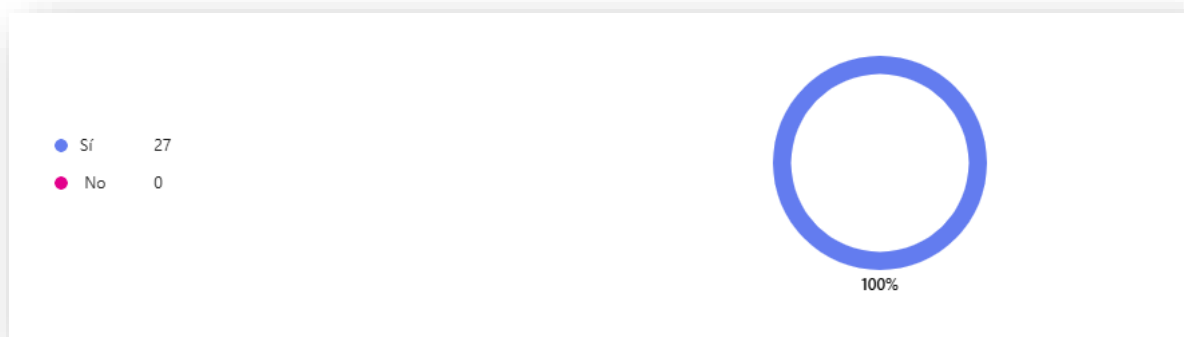
Fuente: Datos propios, formulario evaluación II Dialogo Ciudadano.

Frente a esta pregunta de (27) personas que aplicaron el formulario de evaluación, se observó que el 89% expresaron sentirse escuchados por la entidad. Sin embargo, el 11% se sintió parcialmente escuchado.

Se llegó a algún compromiso con la ciudadanía:

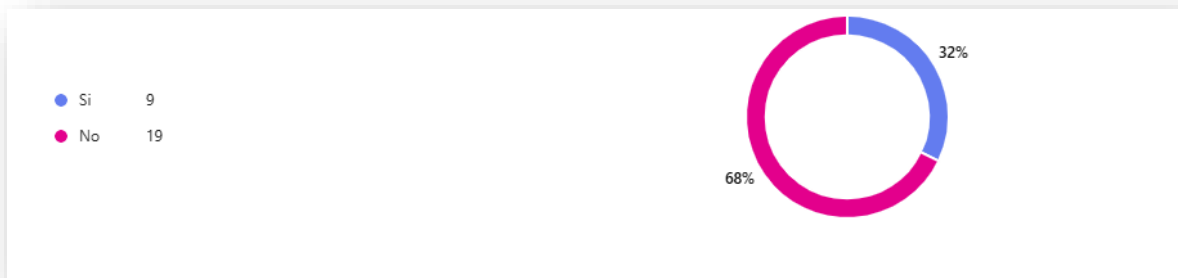
Fuente: Datos propios, formulario evaluación II Dialogo Ciudadano.

Teniendo en cuenta que (27) personas diligenciaron el formulario de evaluación, se evidenció una percepción mayoritariamente positiva frente al compromiso de Capital Salud EPS-S con la ciudadanía. El 85% de los participantes indicó que sí percibió dicho compromiso, un 4% señaló que sí, pero no de forma clara, y el 11% manifestó que no lo percibió, estos resultados reflejan avances importantes, pero también ponen de manifiesto la necesidad de implementar mejoras en los aspectos relacionados con la comunicación y la construcción de acuerdos con la comunidad. Fortalecer estos componentes resulta fundamental para consolidar una relación de confianza y garantizar una prestación del servicio de salud más eficiente, transparente y centrada en las necesidades reales de los usuarios.

Considera que la modalidad de participación fue efectiva:

Fuente: Datos propios, formulario evaluación II Dialogo Ciudadano.

Los usuarios afirman que la modalidad en la que asistieron al Dialogo Ciudadano 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 II Dialogo Ciudadano.

Frente a esta pregunta se pudo evidenciar que de los 27 ciudadanos que diligenciaron el Formulario el 32% indica tener alguna pregunta o sugerencia, mientras 68% 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 Dejadadas En El Formulario De Evaluación

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, dudas sugerencias y felicitaciones de carácter general que la ciudadanía hizo a través de diferentes medios de comunicación, durante el Dialogo Ciudadano.

- 1. Jaydu Yazmin Roa Diaz:** *Necesitamos más comunicaciones en las diferentes campañas de vacunación y diferentes servicios gratuitos que se realizan con las diferentes entidades de salud Contributivo o subsidiado. Más acceso a este tipo de comunicados*

Respuesta:

En **Capital Salud EPS**, creemos firmemente que el acceso a la salud es un derecho de todos. Por ello, trabajamos constantemente para fortalecer la comunicación sobre nuestras campañas de vacunación, ferias de servicios y demás actividades gratuitas que realizamos en articulación con las Subredes Integradas de Servicios de Salud, tanto para los afiliados del régimen contributivo como subsidiado.

Contamos con una página web y servicios digitales diseñados para facilitar la navegación y el acceso a la información para todos nuestros afiliados. Allí podrás encontrar la programación actualizada de eventos y campañas, además de un amplio despliegue informativo a través de nuestras redes sociales oficiales.

2. **Blanca Cecilia Núñez Disz:** *Que las subredes envíen informe con las respuestas a el diálogo de hoy*

Respuesta:

Capital Salud EPS, gestionará una solicitud formal y escrita a las Subredes Integradas de Servicios de Salud, con el fin de consolidar las respuestas a las inquietudes planteadas en el diálogo. Una vez se reciba la información, será compartida oportunamente con la Asociación de Usuarios ASOCAPITAL.

3. **Johanna Vargas Borda:** *Mas difusión para estos espacios.*

Respuesta:

En **Capital Salud EPS**, creemos firmemente que el acceso a la salud es un derecho de todos. Por ello, trabajamos constantemente para fortalecer la comunicación sobre nuestros espacios de diálogos ciudadanos, rendición de cuentas que realizamos, tanto para los afiliados del régimen contributivo como subsidiado.

Contamos con una página web y servicios digitales diseñados para facilitar la navegación y el acceso a la información para todos nuestros afiliados. Allí podrás encontrar la programación actualizada de eventos y campañas, además de un amplio despliegue informativo a través de nuestras redes sociales oficiales.

Te invitamos a conocer más en nuestro sitio web: <https://www.capitalsalud.gov.co>

4. **Luz Mery Ávila:** *Felicito a capital salud, por todo el trabajo y las exposiciones del día de hoy.y se tengan en cuenta las propuestas de los usuarios*

Respuesta:

Para Capital Salud EPS-S es gratificante, saber que el afiliado, nos ha elegido la EPS-S de su preferencia, depositándonos su confianza y la responsabilidad de garantizarle los servicios de salud requeridos por Usted y prescritos por sus galenos tratantes.

Por lo anterior y en cumplimiento de su deber, Capital Salud EPS-S ha dispuesto su amplia experiencia y capacidad humana, técnica, operativa y científica al alcance de Usted para el mejoramiento de su salud y el tratamiento de cada uno de los diagnósticos que cursa nuestra población afiliada.

Así, es nuestro deber como EPS-S, efectuar y llevar a cabo cada uno de las premisas que conforman nuestra esencia y responsabilidad social a fin de garantizar a cada uno de nuestros afiliados un acceso a los servicios de salud fácil, adecuado, eficaz y eficiente, que conlleve al cuidado de la salud y a la implementación de planes de mejoramiento y seguimiento que nos permitan prevenir la enfermedad y promover estrategias de reorientación de la prestación de los servicios que brinda nuestra EPS-S.

5. **Esperanza Aguado Castillo:** *Dentisalud no nos responde con el tratamiento*

Respuesta:

Capital Salud EPS es consciente de la situación presentada con el proveedor Dentisalud, frente a las dificultades que algunos usuarios han manifestado en la continuidad de sus tratamientos. Con el fin de garantizar la atención integral, se adelantarán mesas de trabajo conjuntas con este prestador, en las cuales se revisarán de manera puntual los casos reportados.

6. Yizel Chacón Barrera: *Sugerencias para personas en condiciones de discapacidad con las llamadas para solicitar citas las encargadas cuelgan*

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

Contamos con una página web y servicios digitales diseñados para facilitar la navegación y el acceso a la información para todos nuestros afiliados. Allí podrás encontrar la programación actualizada de eventos y campañas, además de un amplio despliegue informativo a través de nuestras redes sociales oficiales.

7. Doralís Vargas Casas: *Quería complementar los puntos, se quedaron temas pendientes en mi agenda considero de importancia.*

Respuesta:

En **Capital Salud EPS** existen espacios permanentes de participación, como los **Diálogos Ciudadanos** y la **Rendición de Cuentas**, diseñados para escuchar a los usuarios y construir soluciones conjuntas. Estos escenarios continuarán realizándose con el fin de garantizar una comunicación abierta y la atención de todos los temas de interés. Asimismo, se invita a los usuarios a que, en caso de quedar inquietudes o respuestas pendientes, las hagan llegar a través de los canales de comunicación institucionales, para asegurar una respuesta oportuna.



Fuente: Datos propios, Pagina Web.

Te invitamos a conocer más en nuestro sitio web: <https://www.capitalsalud.gov.co> y el canal de atención para peticiones, quejas y reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en: <https://www.capitalsalud.gov.co/menu-pqrs/>

8. Luz Mery Gómez: Sugerencia: *Que las citas médicas sean oportunas, q a la hora que se citó debe ser*

Respuesta:

Capital Salud EPS-S realizó un acercamiento con la Dirección de Ambulatorios de las Subredes Integradas de Servicios de Salud, presentando la observación relacionada con las demoras en la atención por parte de algunos profesionales. En este sentido, durante las mesas de conciliación que se llevan a cabo mensualmente, las Subredes Integradas de Servicios de Salud garantizaron que se tendrán en cuenta dichas observaciones y se realizará la retroalimentación correspondiente a los profesionales, con el propósito de asegurar una atención oportuna y de calidad para todos los usuarios.

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 usuarios, así como la de los panelistas invitados. 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 y las mesas de trabajo.

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.

Luz Adriana Narváez Patío
Directora de Atención al Usuario

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

Revisado por: Carolina Yamile Téllez Sanchez

Aprobado por: Luz Adriana Narváez Patío

