

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

Acta No: 4 **Lugar:** Auditorio Hemocentro – Secretaría Distrital de Salud

Fecha: 26/11/2025 **Hora Inicio:** 9:00 **Hora Final:** 11:50

TEMA DE LA REUNIÓN: IV DIALOGO CIUDADANO: “CONECTANDO VOCES” – LANZAMIENTO DEL PAU VIRTUAL.

1. AGENDA DE LA REUNIÓN

No.	PUNTO	RESPONSABLE
1	Registro de asistencia al dialogo ciudadano Apertura del evento	Maria Angelica Garzon Jimenez Sandra Sugeily Sanchez
2	Lectura del orden del día	Andrea cárdenas – profesional de comunicaciones
3	Himno de Colombia	Comunicaciones
4	Himno de Bogotá D.C	Comunicaciones
4	Palabras de la gerente general de Capital Salud	Dra. Marcela Brun Vergara
5	Palabras del Directora de Atención al Usuario	Dra. Luz Adriana Narváez.
6	Lanzamiento y presentaciones PAU virtual (video)	Comunicaciones
7	Testimonios	Claudia Naranjo y Nubia Bustos
8	Espacio conversacional	Dra. Marcela Brun Vergara
9	Conclusiones y aprendizajes	Dra. Luz Adriana Narváez.
10	Cierre y entrega de refrigerios	Sandra Sugeily Sanchez

2. DESARROLLO DE LA REUNIÓN / CONCLUSIONES

Inicio del cuarto Diálogo Ciudadano “CONECTANDO VOCES” – Lanzamiento Del PAU Virtual Año 2025.

Siendo las **9:07 a.m.**, se da inicio al **IV Diálogo Ciudadano Capital Salud EPS-S “Conectando Voces”**, cuyo tema central fue el **lanzamiento del PAU Virtual**. El evento se desarrolló en el auditorio Hemocentro de la Secretaría Distrital de Salud, con transmisión en vivo a través de las redes sociales oficiales de @capitalsalud.

La presentadora **Andrea Cárdenas** dio la bienvenida al público asistente, presentó el orden del día y expresó agradecimientos especiales a los representantes de las diferentes Subredes Integradas de Servicios, Asociaciones de Usuarios, organismos de control, comunidad en general, equipo de Capital Salud y demás personas conectadas en tiempo real.

• Orden del Día

1. Himno Nacional de la República de Colombia.
2. Himno de Bogotá.
3. Palabras de la Gerente, Dra. Marcela Brun Vergara.
4. Presentación de reglas del juego a cargo de la Dra. Luz Adriana Narváez.
5. Video "Paso a Paso" del PAU Virtual.
6. Testimonios de Claudia Naranjo y Nubia Bustos.
7. Espacio conversacional: experiencia sobre la herramienta con la Dra. Marcela Brun Vergara.
8. Demostración – Asociación de Usuarios, espacio de preguntas, conclusiones y aprendizajes, a cargo de la Dra. Luz Adriana Narváez y cierre del diálogo.

- **Himno Nacional de la república de Colombia**

Se entonó el Himno Nacional de la República de Colombia con respeto y solemnidad.

- ✓ **Himno de Bogotá**

Posteriormente, se entonó el Himno de Bogotá.

- **Palabras de la gerente – dra. Marcela Brun Vergara**



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

La gerente dirigió un mensaje de saludo, agradecimiento y destacó que, aunque el año presentó grandes retos, también fue un periodo de unión y fortalecimiento para la familia Capital Salud. Señaló que este cuarto diálogo ciudadano es un espacio construido colectivamente para promover la participación, recordando que al inicio las salas estaban vacías y manifestando su deseo de mayor presencia en futuros encuentros. Agradeció tanto a los asistentes presenciales como a quienes se conectaron virtualmente, considerando las dificultades de movilidad propias de la temporada. El tema central fue el lanzamiento del PAU Virtual, herramienta que facilita trámites, reduce desplazamientos y contribuye al bienestar de los usuarios; además, ya suma más de 59.000 atenciones durante el año, tras un proceso de pruebas y ajustes. Invitó a todos a conocer y difundir su uso en las comunidades.

Finalmente, expresó su expectativa de contar con una sala llena en el primer diálogo ciudadano de 2026, reafirmando el compromiso con la participación y el trabajo conjunto.



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

CÓDIGO:
FR-002-ADM
VERSIÓN:
V4.0-2025

• **Intervención de la representante de la veeduría distrital – Diana Duitama**

La señora Diana Duitama, representante de la Veeduría Distrital, dirigió un saludo a los asistentes y expresó su reconocimiento a la labor realizada por Capital Salud. Durante su intervención destacó la importancia de fortalecer la asistencia presencial a los diálogos ciudadanos, aunque fue satisfactorio contar con 46 participantes conectados virtualmente, lo cual refleja el interés de la ciudadanía. Se resaltó el valor de ofrecer conexión remota, considerando que factores como limitaciones económicas, discapacidad o responsabilidades de cuidado pueden dificultar la participación presencial. Los diálogos ciudadanos fueron reconocidos como espacios que permiten a las entidades rendir cuentas con un lenguaje claro y cercano, facilitando la comprensión de los procesos que buscan responder a las necesidades de los usuarios. También se subrayó la relevancia del lanzamiento y socialización del PAU Virtual, una herramienta previamente probada que busca mejorar los servicios y que permite a los usuarios identificar avances y oportunidades de mejora. Se recordó que los asistentes representan a comunidades y grupos, por lo que tienen la responsabilidad de multiplicar la información en sus territorios. Finalmente, se agradeció la participación activa de los usuarios e invitó a continuar asistiendo a estos espacios, ya que fortalecen la gestión pública, aumentan la confianza institucional y contribuyen a acciones transformadoras en beneficio de la ciudadanía. Cerró su intervención agradeciendo nuevamente a todos los asistentes y conectados por su compromiso.

• **Intervención de la dra. Luz Adriana Narváez – Directora de Atención al Usuario**

La Dra. Luz Adriana Narváez, Directora de Atención al Usuario, saludó a los asistentes presenciales y virtuales, destacando la importancia del encuentro y expresando su satisfacción por la participación de líderes, lideresas y usuarios. Señaló que este es un momento significativo para Capital Salud debido al lanzamiento oficial del PAU Virtual, una herramienta que, aunque ya estaba en funcionamiento, ahora se presenta formalmente a la comunidad. Explicó que el PAU Virtual constituye un avance para la Dirección de Atención al Usuario, al ofrecer un canal más eficiente, oportuno, cercano y accesible. Durante el encuentro se presentaría el paso a paso para su uso, junto con testimonios reales de usuarios. Además, anunció un espacio final de preguntas dedicado exclusivamente a resolver inquietudes sobre el acceso y funcionamiento del PAU Virtual. Indicó los mecanismos de participación: levantar la mano para quienes estaban en sala y un enlace o código QR para los conectados virtualmente. Finalmente, pidió que las preguntas fueran propositivas y centradas en el tema del día para favorecer el desarrollo del diálogo ciudadano. La directora agradeció la presencia de todos y reiteró la invitación a aprovechar este espacio de aprendizaje y participación.

• **Testimonio de uso de la herramienta – Señora Nuvia bustos**

Se presentó el testimonio de la usuaria Nuvia Bustos, quien conoció recientemente el PAU Virtual y decidió usarlo de inmediato. Destacó que la herramienta es de fácil acceso, práctica y le permitió realizar sus trámites sin necesidad de desplazarse. En el video se explicó paso a paso cómo ingresar, diligenciar los datos, adjuntar los soportes y recibir autorizaciones o

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

documentos. Finalmente, invitó a todos los usuarios a utilizar el PAU Virtual, resaltando que facilita de manera significativa la gestión de trámites.

Espacio de conversación con la dra. Marcela Brun – Experiencia de uso del PAU Virtual

La Dra. Marcela Brun Vergara abrió el espacio conversacional invitando a la señora Johana, usuaria frecuente del PAU Virtual, para compartir su experiencia y percepciones sobre la herramienta. El diálogo se desarrolló de la siguiente manera:

Intervención de Johana Vargas – Experiencia de Uso

Johana compartió que al inicio sentía inseguridad frente al uso de herramientas tecnológicas, pues representaban un reto para ella. No obstante, al ingresar por primera vez al PAU Virtual descubrió que la plataforma es intuitiva y fácil de navegar. Destacó que le ahorra tiempo y evita desplazamientos, algo especialmente valioso porque es madre cuidadora y le resulta difícil asistir presencialmente a los puntos de atención. Señaló que la herramienta le permite identificar qué medicamentos requieren autorización y cuáles no, así como el punto al que debe dirigirse cuando es necesario. Además, mencionó que anteriormente algunas órdenes físicas no estaban siendo enviadas por Audifarma, pero que la situación fue reportada y ya está solucionada.

Preguntas de la Dra. Marcela Brun

La Gerente profundizó en la conversación preguntando por los trámites específicos que Johana ha logrado realizar a través del PAU Virtual y si ha tenido buenas respuestas en el proceso. Johana relató:

- ✓ Ha usado la herramienta para autorizar procedimientos, como potenciales evocados auditivos, trámite que anteriormente realizaba de manera presencial y en múltiples visitas.
- ✓ A través del PAU Virtual recibió el direccionamiento correcto y logró completar el trámite de forma eficiente.
- ✓ Afirmó que no solo el PAU Virtual evita desplazamientos, sino que también ha recibido respuestas oportunas y claras, disminuyendo reprocesos.

Explicación de Johana sobre el envío de documentos

La Dra. Marcela pidió a Johana explicar cómo realiza la carga de documentos en el PAU Virtual para orientar a los asistentes. Johana indicó que primero toma una foto clara de la orden médica y la guarda en su galería. Luego, en la plataforma selecciona la opción *Adjuntar*, elige la imagen y la envía, asegurándose de que esté nítida para evitar rechazos por falta de claridad. Además, explicó que, una vez enviada y autorizada la orden, la plataforma permite visualizarla, descargarla o tomar un pantallazo del documento.

La Dra. Marcela enfatizó que el propósito del PAU Virtual es permitir que los usuarios realicen sus trámites desde cualquier lugar, incluso mientras se desplazan o realizan otras actividades, garantizando así una atención más ágil y eficiente.



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

CÓDIGO:
FR-002-ADM
VERSIÓN:
V4.0-2025

Respecto al uso de las autorizaciones en las citas médicas, Johana explicó que inicialmente las imprimía, pero luego confirmó que no es necesario llevar documentos físicos, pues basta con presentar la imagen digital o el número de autorización desde el celular para que el prestador realice la atención.

La Dra. Marcela Brun señaló que esta es una duda común entre los usuarios y reiteró que la meta institucional es avanzar hacia una política de cero papeles. Por ello, los usuarios no deberán imprimir autorizaciones, ya que estas pueden presentarse de manera digital. Esta estrategia busca simplificar los trámites, evitar la acumulación de documentos y contribuir al cuidado del medio ambiente.

Finalmente, Johana invitó a los asistentes a:

- ✓ Atreverse a utilizar herramientas nuevas.
- ✓ Abrirse a la tecnología como parte del desarrollo personal y del aprovechamiento de los servicios.
- ✓ Valorar estos espacios creados en beneficio de la atención y la calidad del servicio.

Intervención de la Señora Jenny Vera – Representante Asociación de Usuarios

La señora Jenny Vera compartió su experiencia positiva con el PAU Virtual:

Fue una de las primeras usuarias en utilizar la herramienta, Logró hacer una autorización en aproximadamente 6 minutos, destacó que solo necesitó tomar la foto de la orden, enviarla, y recibió rápidamente el número de autorización, Ha recomendado el uso de la herramienta a otros usuarios en los puntos de atención, resaltando que evita desplazamientos y pérdida de tiempo, Considera que debe adoptarse como un mecanismo habitual de gestión, reemplazando la asistencia presencial cuando no sea necesaria.

La Dra. Marcela agradeció el testimonio y resaltó que la herramienta fue diseñada para ofrecer un servicio distinto a otros canales digitales automatizados, manteniendo la interacción humana y el acompañamiento personalizado.

Jenny recomendó que se refuerce la capacitación a personas adultas mayores, quienes a veces tienen más dificultades con herramientas digitales. La Dra. Marcela informó que, junto con la Secretaría, se está desarrollando una estrategia dirigida a esta población.

Intervención del Señor Nelson Castillo – Fiscal de ASOCAPITAL

El señor Nelson Castillo manifestó:

Inicia agradecimiento por la implementación de esta herramienta, Valoró el impacto positivo del PAU Virtual para los usuarios no obstante un llamado a continuar avanzando con los procesos pendientes para fortalecer aún más este canal de atención.

Intervención del Señor Arquímedes López – Asociado y miembro del Comité de Control Social

El señor Arquímedes López expresó:

Brinda reconocimiento a los avances y esfuerzos realizados por Capital Salud, sin embargo, manifestó su preocupación por la demora en la asignación de citas con especialistas en todas las subredes, Reportó tiempos de espera prolongados (entre 4 y 5 meses) en especialidades como urología, oftalmología y otras, Señaló que esto genera inconformidad entre los usuarios y dificultades al momento de gestionar sus necesidades de salud.

La Dra. Marcela Brun respondió que:

El tema de oportunidad en citas ha sido una prioridad en el trabajo con las subredes, se realizaron ajustes en el modelo de contratación para mejorar este indicado, en algunas subredes ya se empiezan a evidenciar avances para el caso de la Subred Centro Oriente, se requerirá un poco más de paciencia debido al proceso de intervención, pero existen acciones en curso para mejorar la atención.

Intervención del señor Baldoíno Asprilla Riva



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

Hago parte de los usuarios de esta prestigiosa EPS. Considero que todos y todas estamos llamados a aportar al bienestar no solo propio, sino también de la comunidad y de la misma institución. Por esta razón quiero exaltar el buen trabajo realizado por la señora gerente y por todo su equipo de colaboradores. Aunque no los distingo a todos, sí reconozco que muchas personas del área de Atención al Usuario se han “puesto la camiseta” para ofrecernos a nosotros, como usuarios, un servicio cada vez mejor.

Teniendo en cuenta que hoy se presenta una nueva plataforma orientada a mejorar la atención, quiero sugerir que el departamento de Sistemas y el de Atención al Usuario trabajen conjuntamente en el diseño de un formato o instructivo que explique de manera detallada cómo ingresar y utilizar la plataforma. Esto permitiría disminuir la afluencia en los puntos de atención (PAU/PAV), pues muchas solicitudes podrían gestionarse de forma virtual.

Asimismo, propongo que dichos folletos informativos se distribuyan diariamente en la entrada de los PAU, de modo que todos los usuarios puedan conocer este nuevo canal de atención.

Intervención de la Dra. Adriana Narváez, presentando al supervisor John Troya (Supervisor del PAU Virtual y del Call Center):



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

La doctora Adriana Narváez presenta al señor John Troya, supervisor del PAU Virtual y del Call center, quien explica al público el funcionamiento de los canales no presenciales.

Debido al manejo de datos personales, cada gestión en el PAU Virtual se realiza mediante una transacción por persona; sin embargo, el objetivo es que los tiempos de atención sean equivalentes a los de un Punto de Atención presencial, es decir, entre 7 y 10 minutos. En ese mismo lapso es posible autorizar varios procedimientos —cuatro, cinco o incluso seis— según las necesidades del usuario. Antes existía un mayor volumen de solicitudes relacionadas con medicamentos, pero gracias a los avances de Capital Salud y su proveedor Audifarma este proceso se ha optimizado, permitiendo destinar más capacidad a la autorización de procedimientos. La atención se realiza con un solo asesor, manteniendo tiempos de espera de uno a tres minutos, y se cuenta con personal de apoyo en back office para garantizar respuestas oportunas.

Se destaca que se está ganando tiempo, reduciendo costos de desplazamiento y facilitando el acceso a los servicios. La doctora Adriana Narváez agradece a los asistentes por replicar esta información, indispensable para beneficiar a todos los usuarios, y resalta el compromiso de Capital Salud con la mejora continua. Informa que se está impulsando la estrategia de socialización del PAU Virtual y que se programarán capacitaciones dirigidas a líderes de asociaciones de usuarios, veedurías y demás representantes. Confirma la participación de Capital Salud en el espacio propuesto para el viernes y solicita que, a través de Sandra —líder de participación—, se compartan otros escenarios para presentar la herramienta y explicar su uso. Anuncia además la elaboración de una infografía que será ubicada en los Puntos de Atención presenciales, integrándose a las carteleras informativas, y que también será distribuida por los canales digitales, incluyendo grupos de WhatsApp.

Se invita a los asistentes a diligenciar el código QR que se encuentra visible en las pantallas o con el apoyo del equipo de Participación Social, a través del cual se realizará la evaluación de este diálogo ciudadano.

Asimismo, se invita a todos los presentes a disfrutar del refrigerio dispuesto para cerrar la jornada.

Siendo las 11:50 se da por terminado el evento

Anexos evidencias Fotográficas



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

Para constancia Firman:

Luz Adriana
 Narváez
 Patío

Firmado digitalmente
 por Luz Adriana
 Narváez Patío
 Fecha: 2025.12.04
 16:50:35 -05'00'



Dra. Luz Adriana Narváez Patío
Cargo: Directora de Atención al Usuario
Área: DAU

Sandra Sugeily Sanchez Velosa
Cargo: Líder Participación Social
Área: DAU