

Informe de evaluación Participación III Diálogo Ciudadano**Atencion Medica Con Enfoque de Genero****29 DE OCTUBRE DE 2025****DIRECCION DE ATENCION 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 **III Diálogo Ciudadano: "Atencion Medica Con Enfoque de Genero"**, llevado a cabo el **29 de octubre de 2025** en el Polideportivo del barrio La Relquia.

En este diálogo participaron **46 personas de manera presencial** y **30** de manera digital por nuestra herramienta digital **YouTube** para un total de 76 asistentes al evento.

El evento tuvo como objetivo promover el diálogo y la reflexión entre expertos, profesionales de la salud y la comunidad para identificar desafíos en la prestación de servicios de salud y proponer soluciones que mejoren su accesibilidad, calidad y sostenibilidad. También se recogieron inquietudes y sugerencias para implementar acciones de mejora en la atención en salud. Además, fue una oportunidad para fortalecer el diálogo de doble vía entre la entidad y la ciudadanía, fomentando una gestión más abierta, participativa y centrada en las necesidades de los usuarios.

Contó con la participación de representantes de instituciones de la red contratada para brindar los servicios en salud a nuestros beneficiarios, integrantes de asociaciones de usuarios de Villavicencio, como también del municipio de Restrepo, Acacias y Puerto Lopez como también población afiliada que reside en el sector de La Relquia.

2. Objetivo General

Facilitar el acceso a los servicios de salud integrales y diferenciales, promoviendo la equidad de género y la sensibilización de las necesidades específicas en salud de las mujeres y personas con diversidad de género, mediante el desarrollo de un conversatorio y feria de servicios inclusive y participativa.

3. Objetivos específicos

- Promover espacios de diálogo y reflexión entre expertos profesionales de la salud y la comunidad para analizar los principales desafíos en la prestación de servicios de salud.
- Diseñar y socializar propuestas innovadoras que contribuyan a mejorar la calidad, accesibilidad y oportunidad en la atención en salud desde un enfoque participativo.
- Recoger inquietudes, observaciones y recomendaciones de los participantes para orientar acciones de mejora en los procesos y servicios de salud.
- Fortalecer el diálogo de doble vía entre la entidad y la ciudadanía, impulsando una gestión abierta, participativa y centrada en las necesidades de los usuarios.
- Establecer compromisos con la ciudadanía para mejoramiento en la atención con enfoque diferencial en nuestra red que presta el servicio en salud en el departamento del Meta.

4. Divulgación y Convocatoria

Fecha: 29 de octubre de 2025

Hora: 8:00 am – 12:00 pm

Lugar: Complejo Deportivo del Barrio La Reliquia.

Se adelantó la convocatoria para el III Diálogo Ciudadano "Atención Médica Con Enfoque de Genero". 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, página Web y correos electrónicos.

Esta convocatoria fue dirigida a las diferentes instancias y espacios de participación social en salud; asociaciones de usuarios, instituciones prestadoras de salud, secretaría de salud municipal, secretaría de salud departamental.



Fuente: Pieza comunicativa para la convocatoria III Diálogo Ciudadano

5. Adecuación logística

El día anterior se desarrolló la adecuación logística requerida para el evento, incluyendo:

- Mobiliario para panel y exposición
- Sonido, micrófonos y equipos audiovisuales
- Conexión virtual para asistentes remotos

- Apoyo operativo y comunicacional

6. Desarrollo del evento

El evento se da inicio a las 9 de la mañana con la apertura por parte de la Gerente Marcela Brum, donde da la bienvenida a todos los asistentes por mostrar el interés de asistir y conocer los diferentes avances que tiene la EPS CAPITAL SALUD, con el fin de mejorar la atención en salud de sus afiliados en las diferentes regiones donde se encuentra.

Durante el III Diálogo Ciudadano, la Dra. Luz Adriana Narváez Patio, directora de Atención al Usuario de Capital Salud EPS, presentó la ponencia titulada **“Atenciones Médicas con Enfoque Diferencial”**, destacando la importancia de garantizar una atención humanizada, equitativa y sin barreras para todas las personas afiliadas.

En su intervención, la directora enfatizó que Capital Salud trabaja bajo el principio de reconocer la diversidad de las necesidades en salud, considerando factores sociales, culturales, de género, edad, discapacidad, orientación sexual, etnia, condición socioeconómica y contextos de vulnerabilidad. Esto con el objetivo de asegurar que cada afiliado reciba un servicio digno, oportuno y pertinente.

La Dra. Narváez explicó que la EPS ha implementado estrategias clave para fortalecer el enfoque diferencial, entre ellas:

- Rutas de atención especializadas para mujeres, infancia, personas mayores, población víctima del conflicto, comunidad LGBTIQ+, personas con discapacidad y población migrante.
- Capacitación continua al talento humano para mejorar la comprensión y el abordaje de necesidades específicas en salud.
- El fortalecimiento de canales de atención al usuario, incluyendo acompañamiento personalizado, orientación jurídica en casos de barrera de acceso y activación de rutas de protección en situaciones de violencia.
- Trabajo articulado interinstitucional con la red hospitalaria pública y privada, organizaciones comunitarias y entidades municipales y departamentales.
- Acompañamiento psicosocial y atención humanizada, especialmente para mujeres víctimas de violencia basada en género y personas en situaciones de riesgo.
- Procesos pedagógicos en derechos en salud, empoderando a los usuarios para que comprendan y ejerzan plenamente sus derechos.
- Estrategias de participación social, entre ellas los diálogos ciudadanos, comités de participación de usuarios y ferias de servicios.

Finalmente, la doctora Luz Adriana Narváez agradeció por asistir al evento y dio paso a la continuación del Diálogo Ciudadano.

Panel de Expertos

En el III Dialogo Ciudadano fue un honor darles la bienvenida a este espacio de diálogo constructivo, donde reunimos a profesionales, líderes sectoriales, representantes de instituciones prestadoras de servicios de salud, actores comunitarios y usuarios, con el propósito de reflexionar de manera conjunta sobre los desafíos que enfrentamos en la implementación de atenciones en salud con enfoque de género.

Los panelistas hablaron de los siguientes temas:

- 1. Salud sexual y reproductiva:** Deisy Stefanny nieves Valbuena, enfermera, profesional especializado manejo ruta sexual y reproductiva
- 2. Salud de personas LGBTIQ+:** Omar Betancourt, abogado, Apoyo jurídico en la implementación y seguimiento política pública OSIGD
- 3. Prevención de la violencia de género:** Rosario Lozano Peña, Enfermera, Fundadora y Gerente de LA CLÍNICA DEL SISTEMA NERVIOSO RENOVAR

Dando inicio con la profesional representando a Capital Salud EPS-S:

Durante su intervención en el III Diálogo Ciudadano, la enfermera **Deisy Stefanny Nieves Valbuena** abordó las principales barreras que enfrentan las mujeres y las personas con identidades de género diversas en los procesos de atención en salud sexual y reproductiva dentro del sistema sanitario. La profesional destacó que garantizar acceso digno y sin discriminación es un reto permanente que requiere compromiso institucional, formación del talento humano y articulación con la comunidad.

Barreras principales identificadas en la atención en salud

Según su exposición, las dificultades más frecuentes incluyen:

- Falta de información clara y accesible sobre rutas de atención, derechos en salud y servicios disponibles.
- Prejuicios y estigmas presentes en algunos profesionales y usuarios que afectan la calidad del trato.
- Demoras administrativas y fragmentación del sistema, especialmente en acceso a especialistas, planificación familiar, interrupción voluntaria del embarazo (IVE), control prenatal y pruebas de ITS.
- Miedo a la discriminación y poca confianza institucional, particularmente entre personas LGBTIQ+, mujeres víctimas de violencia y población migrante.
- Barreras culturales y educativas, que dificultan la toma de decisiones informadas sobre salud sexual y reproductiva.
- Débil articulación intersectorial para acompañar situaciones de violencia basada en género.

Estrategias para promover la equidad desde Capital Salud

La profesional destacó que la EPS viene implementando acciones concretas orientadas a mejorar la accesibilidad y la calidad de la atención:

- Fortalecimiento de la ruta integral de salud sexual y reproductiva, asegurando acompañamiento clínico y psicosocial según necesidades específicas.
- Capacitación permanente del talento humano en enfoque de género, diversidad sexual y trato humanizado, para disminuir estigmas y barreras actitudinales.
- Acompañamiento personalizado desde Atención al Usuario para casos de vulneración de derechos y activación inmediata de rutas.

- Alianzas con IPS y entidades territoriales para ampliar cobertura, mejorar tiempos y fortalecer orientación educativa.
- Generación de espacios de escucha comunitaria, como ferias de servicios y diálogos ciudadanos.
- Promoción de educación sexual integral preventiva, dirigida a adolescentes, mujeres adultas y población con identidades diversas.
- Implementación de mecanismos de participación, donde las propuestas de los usuarios alimentan decisiones institucionales.

La profesional da cierre a su intervención para dar paso al siguiente profesional que nos acompañó representando a la secretaría de Gestión Social, Participación Ciudadana E Inclusión.

En la experiencia que manifiesta el **profesional Omar Betancourt, Abogado y apoyo jurídico de la secretaría de Gestión Social**, una de las principales barreras es la discriminación estructural y cultural que persiste en algunos espacios del sistema de salud, y que se refleja en tratos inadecuados, negación de servicios, desinformación y falta de reconocimiento de las identidades y realidades de estas poblaciones. A esto se suman dificultades como:

- Falta de formación del personal de salud en temas de enfoque diferencial y derechos humanos.
- Desconocimiento de rutas de atención y mecanismos de protección frente a violencias y vulneraciones.
- Procesos administrativos rígidos que afectan especialmente a mujeres víctimas de violencia, personas trans y población migrante.
- Miedo a denunciar y desconfianza institucional, resultado de experiencias negativas previas.
- Barreras de acceso a servicios especializados, especialmente en salud mental, salud sexual y acompañamientos integrales.



Fuente: Registro fotográfico III Dialogo ciudadano

Por esto, desde la Secretaría siguen asumiendo el compromiso de trabajar articuladamente con las EPS y las IPS, generando acciones que permitan transformar la atención en salud con un enfoque

más humano, informado y respetuoso. Manifiesta que están apoyando procesos de formación en trato digno, fortaleciendo las rutas de orientación jurídica y psicosocial, y promoviendo espacios como este diálogo ciudadano, donde las voces de la comunidad son esenciales.

Con este cierre dábamos paso a la profesional **Rosario Lozano Peña**, Enfermera, Fundadora y Gerente de LA CLÍNICA DEL SISTEMA NERVIOSO RENOVAR, quien nos dio un profundo informe de su trabajo desde la perspectiva de salud mental.



Fuente: Registro fotográfico III Dialogo ciudadano

Durante su participación en el panel, la enfermera **Rosario Lozano Peña** abordó los desafíos más significativos que enfrentan las mujeres y las personas con identidades de género diversas en el acceso a servicios de salud integrales, particularmente aquellos relacionados con la prevención y atención de la violencia basada en género.

La profesional explicó que una de las principales barreras identificadas es la naturalización y silenciamiento de la violencia, que lleva a que muchas víctimas no busquen ayuda por miedo, vergüenza, dependencia económica o falta de confianza en las instituciones. Estas barreras se profundizan cuando la atención en salud no reconoce el impacto emocional, psicológico y neurológico que la violencia genera.

Propuestas y enfoque preventivo

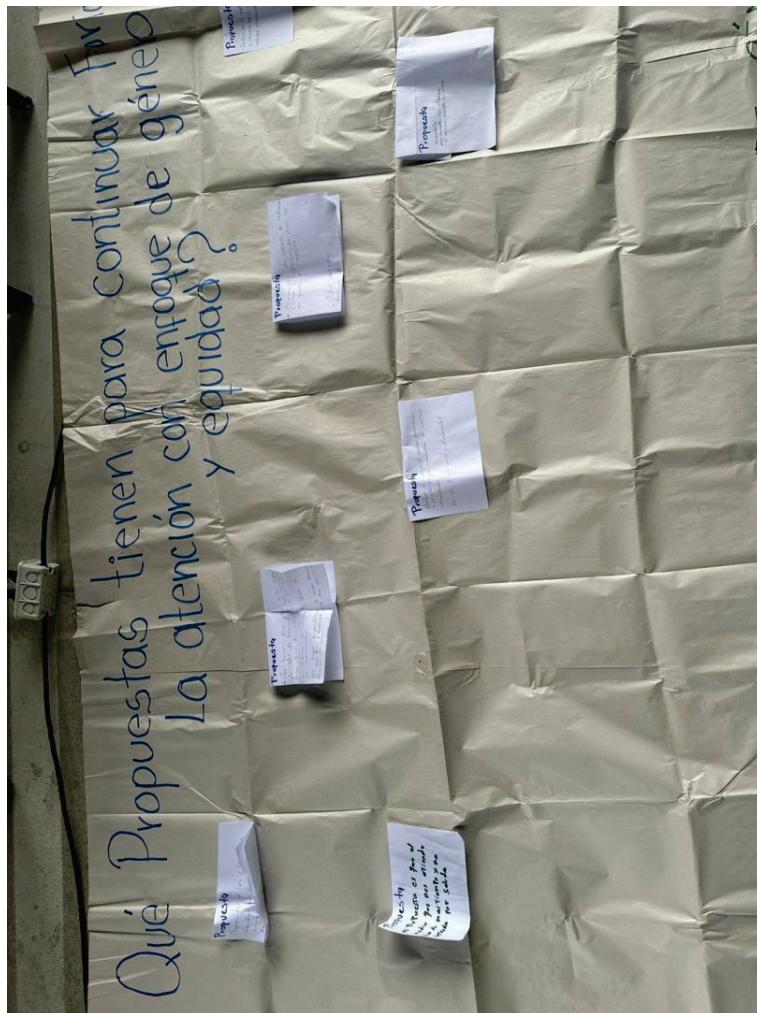
Desde el modelo terapéutico y clínico de Renovar, la profesional insistió en la importancia de:

- Integrar equipos multidisciplinarios que aborden la salud física, emocional y neurológica de manera simultánea.
- Fortalecer la detección temprana en todos los puntos de atención en salud.
- Crear espacios seguros y confidenciales donde las víctimas puedan hablar sin miedo.

- Capacitar constantemente al personal de salud para garantizar un trato empático y libre de prejuicios.
- Articular esfuerzos institucionales con EPS, IPS y entidades territoriales, para acompañar los casos y asegurar continuidad en los cuidados.
- Transformar la cultura del silencio promoviendo educación comunitaria sobre violencia y derechos en salud.

Dando finalizado el espacio con nuestros panelistas expertos, la Gerente Marcela Brum y la directora de Atencion al Usuario dan a conocer una actividad que deben realizar los asistentes al evento, donde es un mural para que como usuarios activos den sus diferentes propuestas frente a la siguiente pregunta:

¿Qué propuestas tienen para el continuo fortalecimiento de la atención con enfoque de género y equidad?



Fuente: Registro fotográfico mural

De allí se tomaron las siguientes propuestas dichas y escritas por nuestros usuarios:

1. Incluir en el sistema educativo, escolar y universitario modelos de educación de enfoque diferencial de género.
2. Mejoramiento de entrega de medicamentos (sikuany y audifarma) que otras hay que presten el servicio.
3. Orientación en el manejo de nuestras emociones ya que ellos son gran responsables de nuestras enfermedades. "creo que la salud mental es fundamental"
4. Que hacer para mejorar los centros de salud que tenemos en cada municipio para sacar las citas médicas son muy demorados.
5. Mi propuesta es que el medico que nos atiende sea de mas tiempo y no entrada por salida.
6. Capacitar las y los para atender con humanización y respeto a toda clase de comunidad especialmente la población LGBTQ.

Allí nuestros usuarios dieron a conocer diferentes opiniones donde en las próximas juntas administrativas de Capital Salud EPS-S se tendrán en cuenta para ser valoradas en la toma de decisiones para mejoramiento de nuestros servicios en salud en las diferentes regiones de Bogotá, Soacha y el Departamento del Meta.

Para posterior dar finalizado al evento del III DIALOGO CIUDADANO e iniciar nuestra feria de servicios la cual contamos con varios asistentes que se invitaron y aceptaron en la participación del evento con la prestación de alguno de sus servicios como:

- Medicina general
- Enfermería
- Psicología
- Toma de mamografías
- Higiene oral
- Optometría
- Atención a población migrante
- Vacunación



Fuente: Registro fotográfico Feria de servicios

Con el propósito de promover la participación de nuestros afiliados y garantizar el acceso oportuno a los servicios de salud ofrecidos durante la Feria de Servicios, Capital Salud EPS diseñó y difundió una pieza comunicativa dirigida a toda la ciudadanía invitada. A través de canales digitales y presenciales, esta pieza permitió socializar de manera clara, cercana y accesible la información relacionada con la fecha, el lugar, los servicios disponibles y el enfoque diferencial del evento. Gracias a esta estrategia de comunicación, se logró una amplia convocatoria que facilitó la asistencia de usuarios y familias, fortaleciendo el vínculo comunitario y potenciando el impacto de la jornada en el territorio.



Fuente: Pieza comunicativa para la convocatoria III Diálogo Ciudadano y Feria de Servicios

Este evento se programó desde las 10 de la mañana hasta las 2 pm que se terminaron todas las atenciones de los diferentes asistentes al evento.

En la Feria de Servicios de Salud en el polideportivo del Complejo Deportivo del barrio La Reliquia-Villavicencio- Meta se lograron las siguientes atenciones en el horario de 10:00a.m.- 2:00 p.m.

-42 medicina general.

-48 optometría.

-25 higiene Oral.

-03 psicología.

-09 vacunación.

-05 toma de mamografías.

-Entrega de medicamentos

Resultados de Aseguramiento

-41 Traslados.

-09 Afiliaciones.

1. En cumplimiento con la Ley de Habeas Data 1266 de 2008 y en lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y demás normas concordantes, solicitamos su autorización expresa y voluntaria para el manejo de los datos personales, los cuales serán utilizados como soporte de asistencia y/o comunicación en el Dialogo Ciudadano.

Conforme a lo anterior, autorizo de manera voluntaria, previa, explícita e informada, para tratar mis datos personales y para los fines mencionados anteriormente. La información objeto del Tratamiento de Datos Personales fue suministrada de forma voluntaria y verídica:



¿En qué modalidad participó en el Dialogo Ciudadano?



Teniendo en cuenta la participación presencial real, se tuvo poca participación en la evaluación con 4 personas inscritas al desarrollo de la evaluación.

Tipo de participante:

● Usuario Capital Salud EPS-S	0
● Integrante de la Asociación de...	3
● Funcionario EPS o IPS	1
● Persona no afiliada	0
● Funcionario ente de control o ...	0
● Organización social o veeduría	0
● Otras	0



Se tuvo la participación de 3 personas que hacen parte de alguna asociación de usuarios, teniendo en cuenta que participaron de los municipios de Villavicencio, Restrepo, Puerto Lopez y Acacias, mas una persona que representa a alguna IPS invitada, quienes realizan la encuesta.

Usted considera que la convocatoria para participar se hizo:

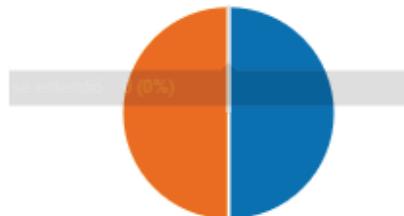
- | | | |
|---------------------------------------|----------------------------------|---|
| ● | En tiempo oportuno | 4 |
| ● | sobre el tiempo | 0 |
| ● | De forma tardía | 0 |
| ● | No conocí la convocatoria, me... | 0 |



De los 4 inscritos a la encuesta, el 100% dio su voto positivo en que la convocatoria se realizo a tiempo para el conocimiento y asistencia de los usuarios y la comunidad en general.

La información presentada en el Dialogo Ciudadano fue:

- | | | |
|---------------------------------------|----------------------------------|---|
| ● | Clara y comprensible | 2 |
| ● | Clara y respondieron mis preg... | 2 |
| ● | Un poco confusa, los temas n... | 0 |
| ● | No se entendió | 0 |



Tuvimos unos resultamos por 50% de usuarios que la información fue realmente clara y comprensible, el otro 50% tuvo algunas dudas que al final sus preguntas fueron resueltas en el mismo tiempo de la actividad.

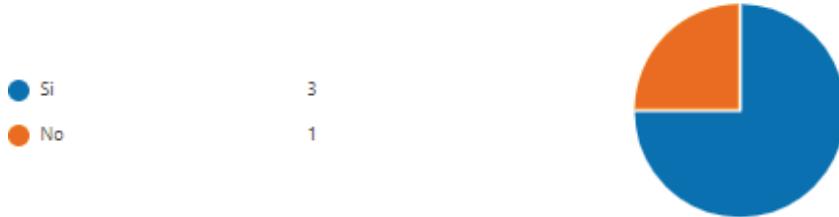
¿Considera que hubo un diálogo de doble vía entre la ciudadanía y las y los funcionarios y/o colaboradores de la entidad?

- | | | |
|---------------------------------------|----------------------------------|---|
| ● | Sí, hubo un diálogo fluido co... | 4 |
| ● | No, no hubo un diálogo fluid... | 0 |
| ● | No hubo diálogo con la ciuda... | 0 |



El 100% de los usuarios afirmo que tuvimos un dialogo de doble vía, garantizando la participacion de todos los usuarios haciéndolos participantes del evento y teniendo en cuenta sus diferentes experiencias y solicitudes frente a las atenciones medicas con enfoque de género.

¿Tiene alguna pregunta o sugerencia?



Tres personas tuvieron sus preguntas o sugerencias las cuales el 100% de los casos fueron resueltos por los profesionales, aclarando la información para así confirmar que el evento haya dejado conocimiento a los usuarios sobre atención médica con enfoque de género.

CONCLUSIONES

El Tercer Diálogo Ciudadano “Atención Médica con Enfoque De Genero”, acompañado de la Feria de Servicios en Salud, representó un escenario estratégico para fortalecer la participación ciudadana y el relacionamiento directo con nuestros usuarios afiliados a Capital Salud EPS. Este espacio permitió escuchar de primera mano sus necesidades y expectativas, promoviendo el ejercicio del control social en salud y consolidando una comunicación más cercana, transparente y bidireccional.

La jornada facilitó la accesibilidad y oportunidad en la prestación de servicios esenciales, entre ellos Medicina General, Enfermería, Vacunación, Higiene Oral, Toma de Mamografías y Optometría, generando beneficios concretos en la prevención de la enfermedad, la promoción del autocuidado y la detección temprana de riesgos en salud. En particular, la disponibilidad de servicios especializados como mamografías y optometría contribuyó de manera significativa al diagnóstico precoz, reduciendo tiempos de espera y barreras de desplazamiento para nuestros afiliados.

Desde el enfoque diferencial, el evento garantizó la atención inclusiva y humanizada de poblaciones con necesidades específicas, tales como mujeres, personas con discapacidad, población diversa, migrante y víctimas del conflicto, asegurando el respeto a su identidad, condiciones y contextos socioculturales.

Se destaca además el fortalecimiento del acompañamiento institucional y la confianza en el modelo de atención, lo cual favorece la corresponsabilidad entre usuarios, aseguradora y prestadores de servicios, en función de la mejora continua y el bienestar integral de la comunidad.

Finalmente, la participación de la ciudadanía y la articulación interinstitucional permitieron resultados inmediatos y de alto impacto, tales como actualización de esquemas de vacunación, orientación en rutas de atención, valoración clínica y resolución oportuna de inquietudes, aportando significativamente a la calidad de vida de nuestros afiliados.

Luz Adriana Narváez Patiño

Directora de Atención al Usuario

Elaborado por: Jonathan Alexander Prieto Gutierrez – Profesional Participación Social – Seccional Meta



Revisado por: Luz Adriana Narváez Patiño

Aprobado por: Luz Adriana Narváez Patiño

Luz Adriana
Narváez
Patiño

Luz Adriana
Narváez
Patiño

Luz Adriana
Narváez
Patiño