

**Informe de evaluación Participación Activa IV Dialogo Ciudadano**

Conectando Voces: "Lanzamiento del PAU Virtual"



**26 de noviembre del 2025**  
**Dirección de Atención al Usuario**

## 1. Introducción

Capital Salud EPS-S, en cumplimiento de la normatividad vigente, garantizó un espacio de participación ciudadana mediante la realización del **IV Diálogo Ciudadano: "Conectando Voces – Lanzamiento del PAU Virtual"**, llevado a cabo el **26 de noviembre de 2025** en el Auditorio Hemocentro de la Secretaría Distrital de Salud.

En este encuentro participaron **40 personas de manera presencial** y se registraron **145 visualizaciones** a través de la plataforma YouTube, para un total de **185 participantes**.

El propósito central del espacio fue realizar el **lanzamiento oficial del PAU Virtual de Capital Salud**, en un escenario de interacción donde se presentaron a los asistentes las nuevas herramientas tecnológicas de la entidad. Asimismo, se buscó recoger inquietudes, observaciones y sugerencias de los participantes, con el fin de orientar acciones de mejora en la atención en salud. El evento también constituyó 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.

El Diálogo contó con la participación de la **gerente de Capital Salud, Marcela Brun Vergara**; la **Directora de Atención al Usuario, Luz Adriana Narváez**, representantes de la **Asociación de Usuarios ASOCAPITAL SALUD**; voceras de la **Veeduría de Madres de Capital Salud**, representantes de las Subredes Integradas de Servicio de 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 tanto presenciales como virtuales, 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

Fortalecer la comunicación con la ciudadanía mediante la presentación, explicación y demostración práctica de los canales virtuales de la EPS, promoviendo su uso adecuado, generando confianza y estimulando la participación activa en la mejora de la atención en salud y la calidad de vida de los afiliados y sus familias

### Objetivos específicos

- Socializar las nuevas herramientas tecnológicas y funcionalidades del PAU Virtual, brindando información clara y accesible a los participantes.
- Demostrar **de manera práctica** el uso de los canales virtuales de Capital Salud EPS-S, facilitando la apropiación de estos por parte de los usuarios.

- **Recoger inquietudes, observaciones y sugerencias** de los participantes para identificar oportunidades de mejora en los procesos de atención y en los servicios ofrecidos por la EPS.
- **Fortalecer el diálogo y la interacción** entre la ciudadanía y la entidad, promoviendo un ejercicio de participación más cercano, transparente y bidireccional.
- **Evaluar la percepción de los asistentes** mediante la aplicación de encuestas que permitan medir la efectividad del evento, la claridad de la información presentada y el nivel de satisfacción de los usuarios.

### 3. Divulgación y Convocatoria

**Fecha:** 26 de noviembre de 2025

**Hora:** 8:00 am – 11:00 am

**Lugar:** Auditorio Hemocentro Secretaría Distrital de Salud.

Se adelantó la convocatoria para el IV Diálogo Ciudadano "**Conectando voces**": **Lanzamiento de PAU Virtual**. 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; 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 IV Diálogo Ciudadano, y en especial para que participen en las mesas de trabajo que se realizaran en este evento.



**Fuente:** Pieza comunicativa para la convocatoria IV Diálogo Ciudadano



Fuente: Pieza comunicativa para la convocatoria IV Diálogo Ciudadano

#### 4. Desarrollo del IV Diálogo Ciudadano 2025

El desarrollo del IV Dialogo ciudadano inició con la bienvenida y apertura por parte de la Gerente General, la doctora Marcela Brun Vergara.

Por otra parte, la doctora Luz Adriana Narváez, Directora de Atención al Usuario realizó la socialización de las reglas de participación, los objetivos del encuentro y la metodología de trabajo, con el fin de garantizar un desarrollo organizado, respetuoso y participativo.

#### Tutorial audiovisual

Se proyectó un tutorial audiovisual que explicó de manera detallada el paso a paso para acceder y utilizar el PAU Virtual desde dispositivos móviles y computadores. Este material permitió reforzar el conocimiento sobre los servicios disponibles en la plataforma, tales como:

- Registro y acceso al portal
- Radicación de PQRD
- Solicitudes de autorizaciones
- Otros trámites y consultas en línea

El objetivo principal fue facilitar la apropiación de la herramienta por parte de los usuarios.

#### Ambientación audiovisual

Se realizó la presentación de tres videos testimoniales producidos con usuarios de Capital Salud, quienes compartieron sus experiencias positivas con el uso del PAU Virtual. Los testimonios resaltaron la utilidad del servicio, la mejora en los tiempos de respuesta y el impacto en su calidad de vida y la de sus familias.

#### Interacción con el público

Dos asistentes participaron en un espacio conversacional con la Gerente General de Capital Salud, en el cual compartieron su experiencia frente al uso de la herramienta. Para ello, se abordaron preguntas orientadoras, como:

- ¿Alguno de ustedes ha utilizado previamente esta herramienta virtual de la EPS?
- ¿Cómo fue su experiencia al momento de ingresar y usar este servicio?
- ¿Qué tan fácil o difícil les resultó realizar el trámite o solicitud a través de este canal virtual?
- ¿Qué aspectos consideran que se deben seguir fortaleciendo?
- ¿Recomendarían el uso de esta herramienta a otros usuarios? ¿Por qué?

Este espacio permitió recoger percepciones directas y promover el diálogo de doble vía.

**Demostración en vivo de la herramienta:** Se realizó un recorrido guiado por la plataforma, mostrando en tiempo real su funcionamiento. A través de un caso práctico, los asistentes pudieron observar cómo se realiza un trámite desde el ingreso a la página web hasta su radicación, fortaleciendo la comprensión y confianza en el uso del PAU Virtual.

## 5. Resultados De evaluación IV Dialogo Ciudadano Capital Salud EPS-S.

El presente informe ofrece una visión detallada sobre la participación y percepción de los asistentes al IV Diálogo Ciudadano desarrollado por **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

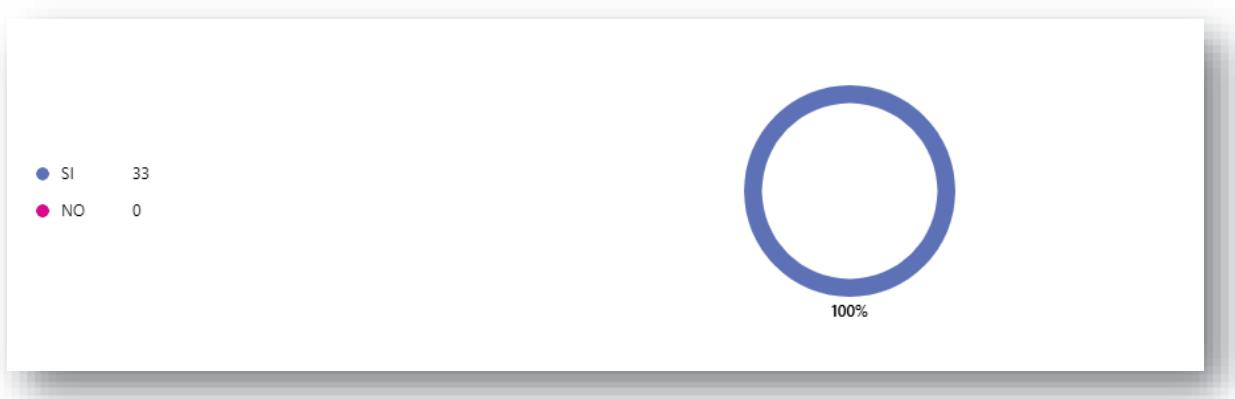
De los **185 participantes** (*145 conectados a través de redes sociales y 40 de forma presencial*), solo **33 respondieron el cuestionario**. Esto refleja una tendencia hacia el uso de plataformas digitales para la participación ciudadana. La modalidad digital es preferida por su accesibilidad y conveniencia, permitiendo a más personas participar sin las restricciones físicas.

### Transmisión YouTube: 145 visualizaciones



**Fuente:** Informe de Mercadeo y Comunicaciones IV Dialogo Ciudadano 2025.

### Autorización de datos personales:

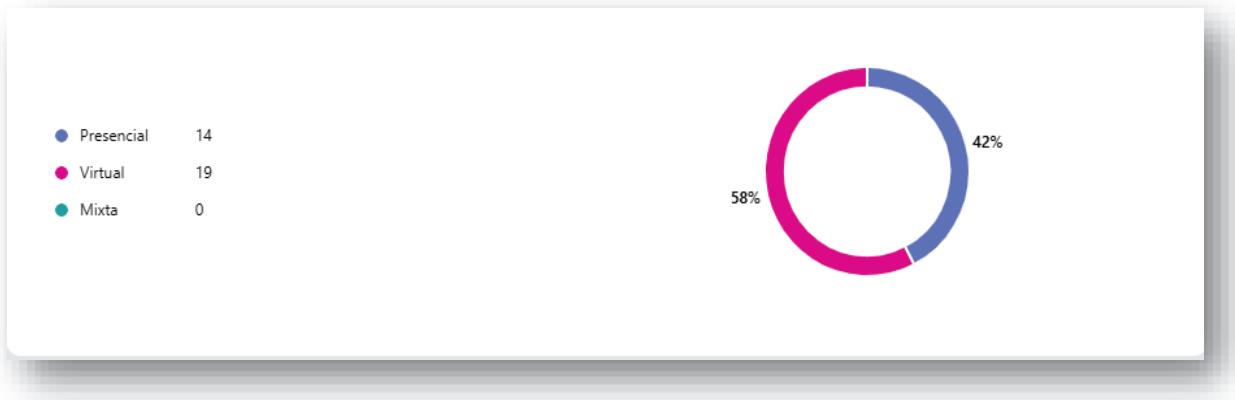


**Fuente:** Datos propios, formulario evaluación IV Dialogo Ciudadano

Teniendo en cuenta el número de personas que aplicaron la evaluación (33), 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.

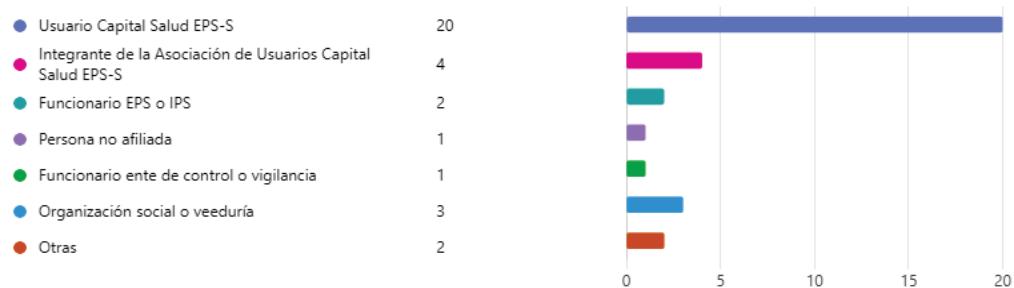
### Modalidad de participación del diálogo ciudadano:



**Fuente:** Datos propios, formulario evaluación IV Dialogo Ciudadano

Frente a la información proporcionada, según el formulario de evaluación, podemos afirmar que de los 33 usuarios, el 42% participó de manera presencial, mientras que el 58% lo realizaron de manera virtual. Esto indica que el diligenciamiento de la información se realizó de manera más efectiva de manera virtual.

### Tipo de Participante:



**Fuente:** Datos propios, formulario evaluación IV Dialogo Ciudadano

Realizamos un análisis teniendo en cuenta el registro de forms, (33 usuarios), para identificar los diferentes tipos de participantes que asistieron al evento, arrojando como resultado lo siguiente:

- Usuarios afiliados a Capital Salud EPS-S 61%
- Integrantes de la asociación de usuarios Capital Salud EPS-S 12%
- Funcionarios de EPS o IPS 6%
- Persona no afiliada 3%
- Funcionario ente de control 3%
- Organización social o veeduría 9%
- Otras 6%

### Ubicación geográfica:



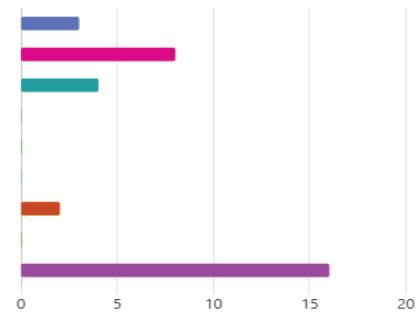
**Fuente:** Datos propios, formulario evaluación IV Dialogo Ciudadano.

Con base en la información obtenida a partir del registro de formularios (33 usuarios), se identificó que 29 participantes (88%) provienen de Bogotá, mientras que 2 usuarios (6%) son del departamento del Meta y 2 usuarios adicionales (6%) de otros lugares del

país.

### Grupo poblacional:

Población víctima del conflicto armado y/o desplazado	3
Población con discapacidad	8
Persona adulto mayor	4
Población indígena	0
Población afrocolombiana, raizal o palenquero	0
Población rom o gitano	0
Población LGTBQ+	2
Niño, niña o adolescente	0
Ninguna	16



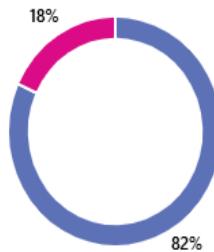
**Fuente:** Datos propios, formulario evaluación IV Dialogo Ciudadano.

Realizamos un análisis teniendo en cuenta no solo el registro de forms, (33 usuarios), para identificar los diferentes tipos de participantes que asistieron al evento, arrojando como resultado lo siguiente en los grupos poblacionales.

Población Victima de Conflicto Armado	9%
Población con discapacidad	24%
Adulto mayor	12%
Población Indígena	0%
Población afrocolombiana, raizal o palenquero	0%
Población ROM o gitano	0%
Población LGTBQ+	6%
Niño, niña o adolescente	0%
Ninguna	48%

### Tiempo de la Convocatoria:

En tiempo oportuno	27
sobre el tiempo	6
De forma tardía	0
No conocí la convocatoria, me enteré por mis propios medios	0



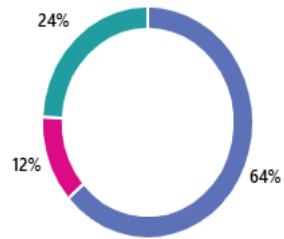
**Fuente:** Datos propios, formulario evaluación IV Dialogo Ciudadano.

Teniendo en cuenta el número de personas que aplicaron el formulario de evaluación (33), se puede concluir que la convocatoria se llevó a cabo en tiempo oportuno, Sin embargo, también se evidenció que 6 asistentes refirieron que la convocatoria se realizó sobre el tiempo.

- |   |     |
|---|-----|
| • En tiempo oportuno  | 82% |
| • Sobre el tiempo   | 18% |
| • De forma tardía   | 0%  |
| • No conocí la convocatoria, me enteré por mis propios medios | 0%  |

**Medio de Convocatoria:**

● A través de diferentes medios disponibles (contacto telefónico, mensaje de texto, redes sociales, página...)	21
● Solo por medios digitales	4
● A través de la organización a la que pertenezco	8
● Otro	0



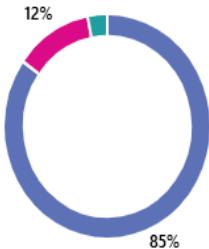
**Fuente:** Datos propios, formulario evaluación IV Dialogo Ciudadano.

Frente a la información proporcionada por el registro de formularios (33 usuarios), se puede concluir que los asistentes se enteraron de la convocatoria de los diferentes canales comunicación.

- |  |     |
|--|-----|
| • A través de diferentes medios disponibles (contacto telefónico, mensaje de texto, redes sociales, página...) | 64% |
| • Solo por medios digitales  | 12% |
| • A través de la organización a la que pertenezco  | 8%  |
| • Otro   | 0%  |

**Claridad en la información presentada:**

- |  |    |
|--|----|
| ● Clara y comprensible   | 28 |
| ● Clara y respondieron mis preguntas                             | 4  |
| ● Un poco confusa, los temas no fueron explicados de forma clara | 1  |
| ● No se entendió   | 0  |

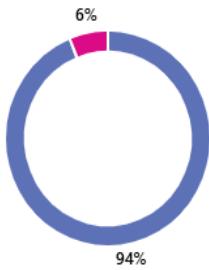


**Fuente:** Datos propios, formulario evaluación IV Dialogo Ciudadano.

Frente a esta pregunta de las personas que aplicaron el formulario de evaluación (33), se puede evidenciar que 85% de las personas entendieron de manera clara comprensible la información del dialogo, mientras para el 12% 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:**

- |   |    |
|---|----|
| ● Sí, hubo un diálogo fluido con la ciudadanía                  | 31 |
| ● No, no hubo un diálogo fluido con la ciudadanía               | 2  |
| ● No hubo diálogo con la ciudadanía, solo se brindó información | 0  |

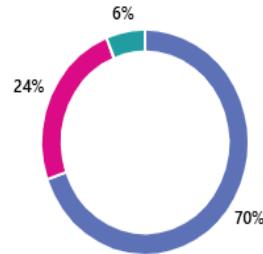


**Fuente:** Datos propios, formulario evaluación IV Dialogo Ciudadano.

Teniendo en cuenta el número de personas que aplicaron el formulario de evaluación (33), el 94% de los participantes, están de acuerdo en que hubo un diálogo fluido de doble vía entre la ciudadanía y las y los funcionarios, mientras que el 6% refieren lo contrario.

**Se sintió escuchado por parte de la entidad:**

● Sí	23
● Parcialmente	8
● No	2

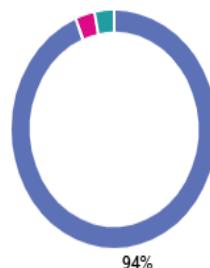


**Fuente:** Datos propios, formulario evaluación IV Dialogo Ciudadano.

Frente a esta pregunta de (33) personas que aplicaron el formulario de evaluación, se observó que el 70% expresaron sentirse escuchados por la entidad. Sin embargo, el 24% se sintió parcialmente escuchado y el 6% refieren lo contrario.

#### Se llegó a algún compromiso con la ciudadanía:

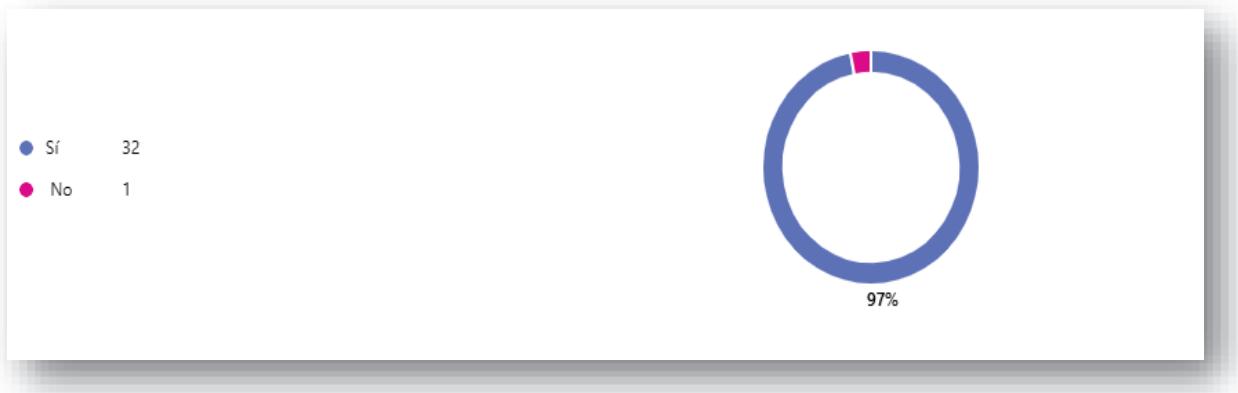
● Sí	31
● Sí, pero no fue claro	1
● No	1



**Fuente:** Datos propios, formulario evaluación IV Dialogo Ciudadano.

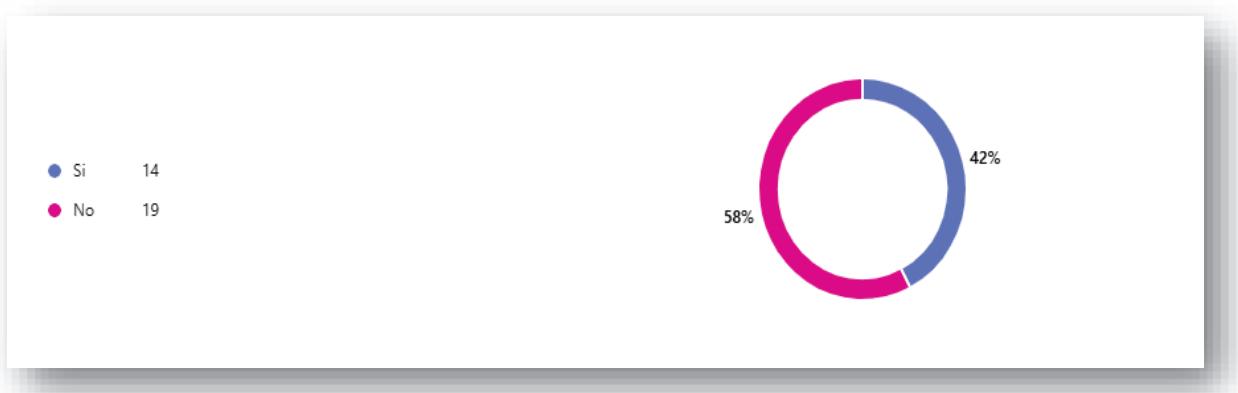
Teniendo en cuenta que **33 personas** diligenciaron el formulario de evaluación, se evidenció una percepción mayoritariamente positiva frente al compromiso de **Capital Salud EPS-S** con la ciudadanía. El **94%** de los participantes indicó que sí percibió dicho compromiso, un **3%** señaló que lo percibió, pero no de forma clara, y el **3% restante** manifestó que no lo percibió.

Estos resultados reflejan avances importantes; sin embargo, también ponen de manifiesto la necesidad de implementar mejoras en aspectos relacionados con la comunicación y la construcción de acuerdos con la comunidad.

**Considera que la modalidad de participación fue efectiva:**

**Fuente:** Datos propios, formulario evaluación IV Dialogo Ciudadano.

Estos datos muestran que la modalidad implementada fue percibida como **efectiva por la gran mayoría de los participantes**, lo que indica que los canales ofrecidos—ya sean virtuales, presenciales o mixtos—facilitaron adecuadamente la participación ciudadana. No obstante, la respuesta negativa evidencia la importancia de continuar fortaleciendo los mecanismos de acceso y las condiciones de participación para asegurar que todas las personas puedan intervenir de manera plena y efectiva.

**Tiene alguna pregunta o sugerencia:**

**Fuente:** Datos propios, formulario evaluación IV Dialogo Ciudadano.

Frente a esta pregunta se pudo evidenciar que de los 33 ciudadanos que diligenciaron el Formulario el 42% indica tener alguna pregunta o sugerencia, mientras 58% indica que no tener pregunta o sugerencia las cuales se relacionan a continuación

**Preguntas e inquietudes realizadas por la ciudadanía a través del 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. Nubia Patricia Bustos Goyeneche:** *Por favor tener en cuenta Audifarma para que tengan conocimiento de cómo funciona el P.A.U virtual*

**Respuesta:** "Capital Salud realiza acercamiento y mesas de trabajo con los operadores logísticos farmacéuticos dando a conocer las novedades presentadas con el fin de garantizar una atención adecuada y oportuna a los usuarios, adicionalmente cuentan con un módulo de autogestión frente a trámites adicionales y así mismo información del Pau Virtual."

**2. Alfonso Ramírez delgado:** *Quisiera tener más facilidad para comunicarme con capital salud a la hora de sacar una cita medica*

**Respuesta:** "Capital Salud no realiza asignación de citas, por lo cual se de a su disposición los canales de asignación y cancelación de citas médicas en las Subredes Integradas de Servicios de Salud E.S.E.:"



**Fuente:** Pieza comunicativa Capital Salud EPS-S

**3. Edgar Hernando Camargo Lozano:** *Que traten de cumplir en la entrega de medicamentos.*

**Respuesta:** "En el marco de las estrategias orientadas a asegurar la entrega oportuna de los medicamentos a la población usuaria, se han efectuado nuevas contrataciones con los operadores logísticos farmacéuticos, entre los cuales se encuentran COHAN y Audifarma. Estas acciones buscan fortalecer la capacidad operativa y optimizar los tiempos de dispensación, garantizando así la continuidad en el acceso a los tratamientos"

**4. Yanmarys:** *Ojalá y pudieran crear un wasapp para agendar citas médicas o laboratorio.*

**Respuesta:** "En atención a lo requerido, me permito informar que, con el propósito de garantizar una respuesta oportuna y efectiva a nuestros afiliados, las Subredes han habilitado diversas líneas telefónicas y canales de atención virtual, incluyendo correos electrónicos y comunicación a través de WhatsApp. A continuación, se relacionan los medios dispuestos para tal fin."



Fuente: Pieza comunicativa Capital Salud.

##### 5. Eliana Andrea flores. Correa: Automatizar la información.

**Respuesta:** "A lo largo del tiempo, hemos incorporado diversas herramientas y tecnologías con el fin de fortalecer nuestros procesos internos y optimizar la comunicación con la población afiliada. Estas iniciativas buscan asegurar que la información se gestione de manera clara, oportuna y transparente, garantizando así un acceso rápido y eficiente a los servicios y canales disponibles. De esta manera, reafirmamos nuestro compromiso con la mejora continua y con la implementación de soluciones que faciliten la experiencia de nuestros usuarios. Para realizar varios trámites sin salir de su casa puede ingresar a la página web de la entidad [www.capitalsalud.gov.co](http://www.capitalsalud.gov.co)".

##### 6. Leidy Johana López Ladino: Las citas con especialista son muy demoradas y las citas odontológicas igual se debe mejorar en eso.

**Respuesta:** En atención a la retroalimentación recibida, la entidad reconoce que los tiempos de espera para la programación de citas con especialistas y servicios odontológicos requieren mejoras. En este sentido, se están implementando estrategias conjuntas con las Subredes, con acciones orientadas a optimizar la gestión de agendas, fortalecer la capacidad de atención y garantizar la disponibilidad oportuna de los servicios. Estas medidas buscan asegurar una prestación eficiente y de calidad, reafirmando el compromiso EPS S con la satisfacción y bienestar de nuestros afiliados."

##### 7. María reina: ¿Los usuarios de Villavo también podremos tener acceso al PAU virtual? Por qué en los clínicos de aquí piden la autorización en físico.

**Respuesta:** Sí, el PAU virtual es para uso de todas las sucursales pertenecientes a la EPS-S Capital Salud, los usuarios de Villavicencio también pueden tener acceso al PAU

virtual. La razón por la que en algunas clínicas aún solicitan la autorización en físico es por procedimientos internos que no se han actualizado completamente al formato digital. Le recomendamos que verifique con su clínica de atención, si aceptan la versión virtual, ya que cada sede puede tener sus propias políticas de implementación.”

**8. Alba Rocío Marín González:** Cómo puedo trasladar mi servicio de salud a el guamo Tolima por cambio de residencia.

**Respuesta:** “Capital Salud EPS-S no cuenta con cobertura en el Guamo – Tolima, por lo cual es importante iniciar proceso de cambio de EPS-S , solicitando formulario de traslado y haciéndolo llegar a Capital Salud, eso si su traslado es permanente. En caso de ser un traslado transitorio se requiere el envío del formulario debidamente diligenciado y firmado (formulario adjunto), acompañado de la copia del documento de identidad de el/los usuarios (s) a tramitar; para el trámite de portabilidad se deberá enviar el formato de solicitud de portabilidad con los datos completos al correo electrónico portabilidad@capitalsalud.gov.co sin embargo se debe tener en cuenta que tipo de migración se realizará

Emigración ocasional: Entendida como un periodo no mayor a 1 mes

Emigración temporal: Cuando el afiliado se traslade de su domicilio de afiliación a otro municipio dentro del territorio nacional por un periodo superior a 1 mes e inferior a 12 meses.

Emigración permanente: Cuando la emigración sea permanente o definitiva para todo el núcleo familiar, el afiliado deberá cambiar de EPS, afiliándose a una que opere el respectivo.”

**Emigración ocasional: Entendida como un periodo no mayor a 1 mes**

**9. Joel Alberto Cifuentes Marín:** *Puedo trasladar mi atención a el guamo Tolima por cambio de residencia.*

**Respuesta:** “Capital Salud EPS-S no cuenta con cobertura en el Guamo – Tolima, por lo cual es importante iniciar proceso de cambio de EPS-S , solicitando formulario de traslado y haciéndolo llegar a Capital Salud, eso si su traslado es permanente. En caso de ser un traslado transitorio se requiere el envío del formulario debidamente diligenciado y firmado (formulario adjunto), acompañado de la copia del documento de identidad de el/los usuarios (s) a tramitar; para el trámite de portabilidad se deberá enviar el formato de solicitud de portabilidad con los datos completos al correo electrónico portabilidad@capitalsalud.gov.co sin embargo se debe tener en cuenta que tipo de migración se realizará

Emigración ocasional: Entendida como un periodo no mayor a 1 mes

Emigración temporal: Cuando el afiliado se traslade de su domicilio de afiliación a otro municipio dentro del territorio nacional por un periodo superior a 1 mes e inferior a 12 meses.

Emigración permanente: Cuando la emigración sea permanente o definitiva para todo el núcleo familiar, el afiliado deberá cambiar de EPS, afiliándose a una que opere el respectivo.”

**10.Yury maryory Cifuentes marin:** *Dónde entregan el medicamento secukinumack,*

**Respuesta:** "El medicamento Secukinumab no se entrega directamente a los afiliados, una vez autorizado el medicamento, se informa al operador logístico farmacéutico encargado de la dispensación y aplicación del mismo, con el fin de garantizar la entrega oportuna y la correcta administración del tratamiento al paciente."

De acuerdo con lo anterior, la EPS procede a reportar el medicamento a través de la central de cargues de AUDIFARMA para la aplicación con la IPS Especializada, quienes se comunicarán con el afiliado para realizar la programación de la aplicación del medicamento."

**11.Yenlly piedad Valderrama:** *Si los medicamentos que dejan al pendiente y nunca los entregan uno va varias veces al punto de entrega que esperen pasa el tiempo no entrega esto genera pérdidas para la entidad, lo otro son las citas con dentilaser, y citas de especialistas.*

**Respuesta:** "Apreciamos su observación. Es importante aclarar que los medicamentos que quedan en estado de pendiente deben ser reclamados dentro del plazo establecido para evitar inconvenientes en el proceso de dispensación. Cuando no se realiza esta reclamación dentro del tiempo indicado, el sistema anula automáticamente la autorización.

Es importante señalar que, si Audifarma no presenta el soporte correspondiente a la entrega del medicamento, la EPS no puede proceder con el pago del mismo. La verificación del soporte es un requisito indispensable para garantizar la trazabilidad del proceso y el adecuado uso de los recursos. Por ello, se realiza un seguimiento estricto a la documentación de entrega para asegurar el cumplimiento de los procedimientos establecidos.

Por lo anterior, recomendamos acudir al punto de atención al usuario de Capital Salud en caso de que Audifarma no realice la entrega del pendiente. De esta manera podremos brindarle el debido acompañamiento, verificar oportunamente el estado de sus medicamentos y, en caso de no encontrarse disponible el medicamento, gestionar la emisión de una nueva autorización para otro operador logístico.

"A sí mismo lamentamos la situación presentada respecto a la imposibilidad de acceder a citas con Dentoláser y con las diferentes especialidades. Estamos trabajando de manera permanente con nuestros prestadores para ampliar la disponibilidad y optimizar la asignación de citas, con el fin de garantizar una atención oportuna. Le recomendamos continuar realizando la solicitud por los canales dispuestos y, si presenta dificultades, comunicarse con nuestra línea de atención para brindarle acompañamiento y gestionar alternativas de asignación. Agradecemos su comprensión mientras avanzamos en la mejora del servicio."

**12.Johanna Vargas Borda:** *Sugerencia en el pau virtual cuando están dictando el número de autorización hacerlo de forma más clara y lenta o en su defecto enviarlo por escrito.*

**Respuesta:** "En atención a la sugerencia recibida respecto a la comunicación del número de autorización en el P.A.U. virtual, la entidad reconoce la importancia de garantizar que la información sea transmitida de manera clara y comprensible para los usuarios. Por tal motivo, se evaluará la implementación de medidas que permitan dictar el número de autorización de forma pausada y precisa, así como la opción de enviarlo por escrito, con el objetivo de optimizar la experiencia de atención y asegurar la correcta comprensión de la información suministrada."

**13. Clara Mercedes Perdomo Gonzalez:** *Fue un espacio muy excelente y el carisma de la gerente y Dra Luz, Sandrita fue muy respetuosa y precisa.*

**Respuesta:** "Muchas gracias por sus amables comentarios. Nos complace saber que el espacio fue de su agrado y que la interacción con nuestra gerente Marcela Brun Vergara, la Dra. Luz Adriana Narváez Patiño y la líder de participación social Sandra Sanchez resultó respetuosa y precisa. Valoramos su reconocimiento, el cual nos motiva a continuar ofreciendo espacios de calidad y atención cercana para todos nuestros participantes."

**14. Maria Emma romero de Boyacá:** *Pieza comunicativa para la información del PAU.*

**Respuesta:** En respuesta a su solicitud se adjunta la pieza comunicativa donde describe la ubicación de los diferentes PAU, esta información también puede ser consultada en nuestra página web: [www.capitalsalud.gov.co](http://www.capitalsalud.gov.co). Se realizará pieza comunicativa tipo infografía como herramienta para la divulgación.



**Fuente:** [https://www.capitalsalud.gov.co/wp-content/uploads/2023/09/Mapa\\_PAU\\_Bogota\\_2023-05-04-01.png](https://www.capitalsalud.gov.co/wp-content/uploads/2023/09/Mapa_PAU_Bogota_2023-05-04-01.png)

## 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.

El IV Diálogo Ciudadano permitió a Capital Salud EPS-S cumplir con la normatividad de participación ciudadana y fortalecer su compromiso con la transparencia. La amplia

participación presencial y virtual evidenció el interés de la comunidad, mientras que el lanzamiento del PAU Virtual y la socialización de nuevas herramientas tecnológicas consolidaron avances en modernización del servicio. El espacio favoreció un diálogo de doble vía con actores clave y, gracias a la encuesta de percepción aplicada, se recogieron insumos valiosos que contribuirán a mejorar futuros procesos de atención y participación ciudadana.

Luz Adriana  
Narváez  
Patío

Firmado digitalmente  
por Luz Adriana  
Narváez Patío  
Fecha: 2025.12.04  
16:51:11 -05'00'

**Luz Adriana Narváez Patío**  
Directora de Atención al Usuario

*Elaborado por: Sandra Sugeily Sanchez Velosa – Líder de Participación Social  
Revisado y Aprobado por: Luz Adriana Narváez Patío, Directora de Atención al Usuario*