

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

Acta No: 001 **Lugar:** Auditorio Hemocentro Secretaría Distrital de Salud

Fecha: 23 de abril 2026 **Hora Inicio:** 09:00 am **Hora Final:** 12:00 p.m.

TEMA DE LA REUNIÓN: Acta de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2025

INVITADOS (Marcar con una "X" si hay un listado de firmas adjunto X)

NOMBRE	CARGO	AREA	ASISTENTE	AUSENTE
Marcela Brun Vergara	Gerente General	Gerencia General	X	
Alfredo Saavedra	Delegada de la Veeduría Distrital	Veeduría Distrital	X	
Jorge Enrique Ceballos Quintero	Director Médica	Dirección Médica	X	
Ada Constanza Castiblanco	Subdirectora Sucursal Bogotá	Dirección Medica	X	
Luz Adriana Narváez	Director Atención al Usuario	Dirección de Atención al Usuario	X	
Carolina Yamile Tellez Sanchez	Coordinador PQRDS	Dirección de Atención al Usuario	X	
Andrea Romero Valenzuela	Coordinador Atención al Usuario	Dirección de Atención al Usuario	X	
Sandra Sugeily Sanchez Velosa	Líder Participación Ciudadana	Dirección de Atención al Usuario	X	
Andrea Paola Cárdenas García	Jefe de Ceremonia	Dirección de comunicación y mercadeo	X	
Nancy Ruth Meló	Representante de la Asociación de Usuarios	Asociación capital Salud EPS	X	
Edgar Javier Salgado	Presidente de la Asociación de Usuarios	Asociación capital Salud EPS	X	
Johana Vargas	Vocera de la Veeduría	Asociación capital Salud EPS	X	

DESARROLLO DE LA REUNIÓN / CONCLUSIONES

Capital Salud EPS-S, en cumplimiento de la normatividad vigente entre ella la Circular Externa 000008 del 14 de septiembre de 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud (SNS), la Ley 1474 de 2011, el Manual Único de Rendición de Cuentas Versión 2 expedido por el Departamento Administrativo de la Función Pública (2019), la Ley 1757 de 2015 (artículo 57 sobre rendición de cuentas), el Decreto 1499 de 2017, la Directiva 005 de 2020 sobre Gobierno Abierto de la Alcaldía Mayor de Bogotá y los lineamientos técnicos de las veedurías distritales, departamentales y municipales realiza anualmente la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

Este espacio está dirigido a la población afiliada, la red prestadora de servicios de salud, las asociaciones de usuarios y la ciudadanía en general, con el propósito de socializar los resultados de la gestión desarrollada durante la vigencia correspondiente. En la audiencia se presentan los avances relacionados con la prestación de los servicios de salud, los procesos de contratación adelantados, el estado financiero de la entidad y los niveles de satisfacción de los usuarios.

Mediante la presente acta se deja constancia de los siguientes aspectos:

1. Constancia de convocatoria.
2. Mecanismos implementados para garantizar la participación ciudadana.
3. Desarrollo de la audiencia pública.
4. Relación de autoridades, grupos y organizaciones asistentes.
5. Respuestas y aclaraciones publicadas con ocasión de las inquietudes presentadas durante la audiencia.
6. Compromisos adquiridos en el marco de la audiencia, si hubiere lugar, junto con los soportes de las acciones de cumplimiento y/o el cronograma establecido para su ejecución.

Como actividades previas al desarrollo de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, se realizaron las siguientes acciones:

1. Constancias de convocatoria

Las convocatorias para la jornada de Rendición de Cuentas de Capital Salud EPS-S se realizaron a través de diversos medios de comunicación, con el fin de garantizar una amplia difusión y promover la participación de la ciudadanía y de los diferentes grupos de interés.

En este marco, se efectuó la publicación de avisos informativos en periódicos de circulación nacional y regional. A nivel nacional, la invitación fue divulgada a través del periódico *El Nuevo Siglo*; mientras que, para el departamento del Meta, la publicación se realizó en el periódico *Extra-Llano*.

Estas publicaciones se efectuaron conforme a lo establecido en el numeral 1.2.2. de la Circular Externa 000008 de 2018, dando cumplimiento a los lineamientos definidos para el desarrollo de los ejercicios de rendición de cuentas.

Primera Convocatoria
 Lunes 24 de marzo de 2026

Nuevo Siglo

Extra-Llano



Segunda Convocatoria
 Viernes 10 de abril del 2026

Nuevo Siglo

Extra-Llano



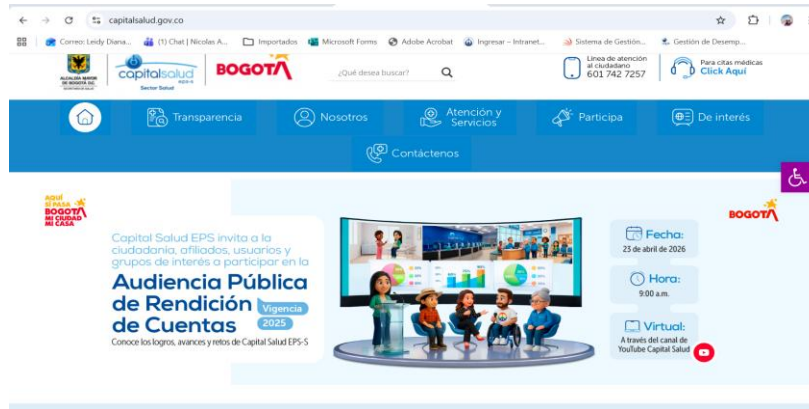
Fuente: Dirección de Estrategia y Planeación

Página web de la entidad

Con el propósito de fortalecer la divulgación de la jornada de Rendición de Cuentas y facilitar el acceso a la información por parte de la ciudadanía y los diferentes grupos de interés, se dispuso un banner informativo en la página principal del sitio web institucional de Capital Salud EPS-S.

Esta acción permitió ampliar la visibilidad, el alcance y la difusión de la convocatoria, promoviendo una mayor participación de los afiliados, usuarios y ciudadanía en general en el ejercicio de rendición de cuentas.

Publicación de la convocatoria en banner sitio web capitalsalud.gov.co



Fuente: Pagina web capitalsalud.gov.co

Publicación de la convocatoria en intranet institucional capitalsalud.gov.co



Fuente: Pagina Intranet capitalsalud.gov.co

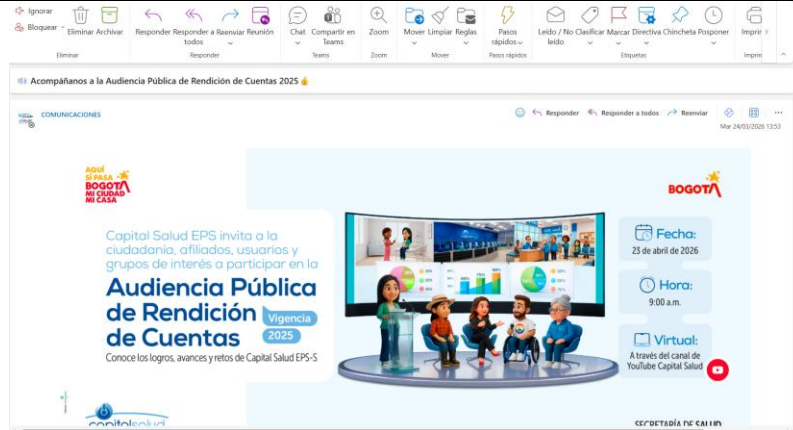
En el micrositio de Rendición de Cuentas accediendo mediante el siguiente enlace <https://www.capitalsalud.gov.co/rendicion-de-cuentas-2026/>

Publicación de la convocatoria en botón rendición de cuentas, sitio web capitalsalud.gov.co



Fuente: Pagina web capitalsalud.gov.co

Publicación de la convocatoria rendición de cuentas, correo institucional masivo



Fuente: Correo Institucional Capital Salud.gov.co

2. Forma cómo se garantizó la participación de la ciudadanía

Previo a la Audiencia pública de Rendición de Cuentas, se realizó convocatoria a través de los diferentes canales de comunicación los cuales se relacionan a continuación:

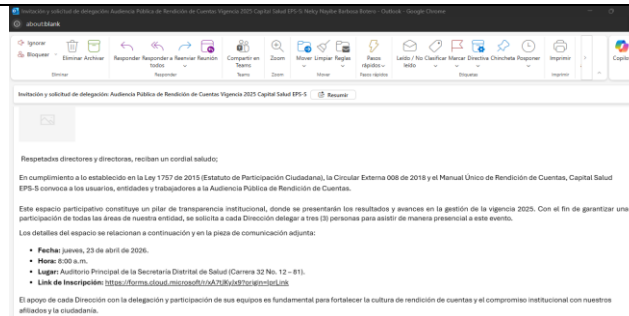
Página web – botón participa – Rendición de Cuentas: Capital Salud EPS-S dispuso de espacios para la participación de la ciudadanía, usuarios internos y externos y demás grupos de interés, mediante formulario interactivo para registrar preguntas y comentarios el cual estuvo dispuesto en la página web en el micrositio de rendición de cuentas 2026, desde el día 24 de marzo de la presente vigencia, enlace: <https://www.capitalsalud.gov.co/rendicion-de-cuentas-2026/>



Fuente: Líder Participación Ciudadano - Pagina web capitalsalud.gov.co

Correo institucional

A través del correo institucional se remitió una invitación a los directivos de la entidad, solicitando la inscripción de los colaboradores designados para asistir de manera presencial a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, con el fin de garantizar la participación de las diferentes dependencias durante la jornada.



Fuente: Correo institucional Capital Salud EPS-S

Cartas de invitación: A los Entes de Vigilancia y Control, Veedores, Gerentes de Subredes, Miembros de Junta Directiva, enviadas por oficio.

Oficios de salida

Redes sociales: a través de las redes sociales, se desarrolló una estrategia de comunicación digital encaminada a incentivar la participación de la ciudadanía y de los distintos grupos de interés.

Se difundieron piezas informativas y mensajes de convocatoria a través de los canales institucionales de WhatsApp, Facebook e Instagram, con el fin de ampliar la difusión de la jornada y promover la participación ciudadana.

WhatsApp

Facebook

Instagram



Fuente: WhatsApp-Facebook-Instagram Capital Salud EPSS

Plataforma web – YouTube

A través del canal de YouTube se realizó la transmisión en vivo del evento y se habilitó un espacio para la recepción de comentarios y observaciones en tiempo real, promoviendo una participación más amplia y accesible de la ciudadanía y los grupos de interés.



Fuente: Canal Oficial Capital Salud - <https://youtube.com/live/1ovWoh1RClk?feature=share>

Formulario de evaluación

Se habilitó un formulario en línea y código QR en el auditorio para que los participantes evaluaran el ejercicio de rendición de cuentas y registraran sus observaciones y sugerencias de mejora.



<https://forms.cloud.microsoft/r/abzugVpUPv?origin=IprLink>

3. Desarrollo de la Audiencia

Se inició la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2025 de Capital Salud EPS-S, a cargo de la maestra de ceremonia, Andrea Paola Cárdenas García, quien brindó la bienvenida a los representantes de los organismos de control, directivos, colaboradores, asociación de usuarios, proveedores y demás grupos de interés asistentes al evento.

De igual manera, se extendió un saludo especial a los usuarios, afiliados y ciudadanos conectados a través de la transmisión en vivo por el canal institucional de YouTube, desde el departamento del Meta, el municipio de Soacha (Cundinamarca) y las diferentes localidades de Bogotá.

Durante la instalación de la audiencia se destacó que la vigencia 2025 representó importantes retos y logros para la entidad, resultado del trabajo articulado de las diferentes áreas y equipos institucionales.

Finalmente, se dejó constancia de que, en cumplimiento de la normativa vigente y de las disposiciones relacionadas con la Ley de Garantías Electorales, la audiencia tuvo carácter exclusivamente institucional, sin fines políticos ni proselitistas, razón por la cual no se permitió la promoción de partidos, movimientos o candidatos políticos.

Dando continuidad con la presentación se dio lectura al orden del día:

Orden del día:

1. Himno Nacional de la República de Colombia.
2. Himno de Bogotá D.C.
3. Palabras del delegado de la Veeduría Dr. Alfredo Saavedra.
4. Video introducción
5. Presentación de resultados de gestión – Gerencia General
6. Panel 1: Resultados en salud y gestión de la red prestadora
7. Panel 2: Gestión de la atención a los usuarios.
8. Espacio de participación ciudadana - Resolución de inquietudes de la ciudadanía
9. Video Cierre final
10. Espacio de Integración

Moderadora-Maestro de ceremonia

La moderadora y maestra de ceremonia dio apertura oficial a la audiencia pública, invitando a los asistentes a ponerse de pie para entonar las notas del Himno Nacional de la República de Colombia y el Himno de Bogotá, en cumplimiento del protocolo institucional establecido para el desarrollo del evento.

Moderadora-Delegado Veeduría Distrital

Dando continuidad al orden del día, damos paso a las palabras del delegado de la Veeduría Distrital, quien nos acompañará en este espacio. Dr. Alfredo Saavedra.

En su intervención, la Veeduría Distrital destacó que su participación en este proceso de rendición de cuentas responde a un propósito misional y legal como órgano de control preventivo de la administración distrital, señaló que su labor no se limita a la observación de la gestión pública, sino que también promueve la participación ciudadana para el seguimiento, la evaluación y el control de las actuaciones de las entidades distritales.

Asimismo, indicó que, a través de la delegación para la participación y los programas especiales, se impulsa la organización comunitaria, se promueve la participación al interior de las entidades distritales y se acompaña el desarrollo de los espacios de socialización de resultados de gestión. Desde esta perspectiva, resaltó que acompañar los ejercicios de rendición de cuentas no implica únicamente asistir a las audiencias públicas, sino también contribuir a que estos escenarios se estructuren adecuadamente, cuenten con información clara y útil, y sean comprensibles para la ciudadanía, favoreciendo la interlocución y la generación de resultados verificables en términos de seguimiento, aprendizajes, compromisos y oportunidades de mejora.

De igual manera, la Veeduría Distrital manifestó que la rendición de cuentas y los diálogos ciudadanos constituyen escenarios fundamentales para el control preventivo, al permitir la circulación de información pública, la escucha activa de la ciudadanía, el contraste de la ejecución de la gestión y el fortalecimiento de condiciones para una participación más informada e incidente.

En el marco de estos ejercicios, se socializó la herramienta "INCIDE: Medir para Transformar", desarrollada por la Veeduría Distrital con el propósito de evaluar cómo las entidades garantizan el acceso a la información pública, la participación ciudadana y la

prestación de bienes y servicios, bajo un modelo integral de relacionamiento con la ciudadanía, alineado con las apuestas de la administración distrital.

Dentro de esta herramienta se contempla una dimensión orientada a la participación ciudadana en la gestión pública, mediante la cual se evalúan las condiciones existentes para promover espacios de diálogo, seguimiento, evaluación y colaboración. En materia de rendición de cuentas, se revisan aspectos relacionados con los canales de divulgación del informe, los mecanismos de consulta ciudadana, el desarrollo de los diálogos participativos, la audiencia pública y su evaluación por parte de la ciudadanía.

En este contexto, se resaltó que la rendición de cuentas no inicia ni concluye en la audiencia pública, sino que se construye desde la planeación institucional, se fortalece con el acceso a la información y genera valor cuando deja aprendizajes y rutas de mejoramiento para las entidades.

Adicionalmente, se destacó que la estrategia de Gobierno Abierto de Bogotá 2025-2027 busca fortalecer la confianza entre la ciudadanía y las instituciones, traduciendo los principios de transparencia, participación, rendición de cuentas e innovación en resultados tangibles para la comunidad. Bajo esta visión, la Veeduría Distrital estableció un compromiso sectorial enfocado en promover una gestión pública más participativa, transparente e innovadora, reiterando que la rendición de cuentas debe entenderse como parte de una apuesta integral de apertura institucional hacia la ciudadanía.

Finalmente, la entidad informó que cuenta con la Encuesta de Percepción de Confianza Institucional, articulada con un módulo de participación y control social, cuyo propósito es incorporar la voz de la ciudadanía en estos procesos. Los resultados obtenidos han permitido evidenciar que el acceso a la información constituye un elemento habilitante para la participación ciudadana, así como identificar barreras, experiencias y temas de interés relacionados con la confianza institucional y la incidencia de la ciudadanía en la toma de decisiones públicas.

Para concluir, la Veeduría Distrital invitó a los asistentes a participar activamente en la jornada, resaltando la importancia de estos espacios para fortalecer la transparencia, el control social y la construcción colectiva de una gestión pública más cercana a la ciudadanía.

Moderadora

Luego de las palabras del Dr. Alfredo, se presentó el primer video institucional, en el cual se expuso el contexto general y los principales hitos de la gestión adelantada por Capital Salud EPS-S durante la vigencia 2025.

[Video Introducción](#)

Moderadora-Gerente General

Se dio la bienvenida a la Dra. Marcela Brun Vergara, Gerente General de Capital Salud EPS-S, quien inició su intervención compartiendo una mirada general sobre los logros más significativos alcanzados durante la vigencia 2025. La doctora brindó un saludo especial a todos los presentes y destacó la relevancia de la participación ciudadana y la importancia de generar espacios de diálogo donde se escuche tanto a los usuarios como a los colaboradores, la Secretaría Distrital de Salud y demás actores.



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

CÓDIGO:
FR-002-ADM

VERSIÓN:
V4.0-2025

La Dra. Marcela Brun Vergara, Gerente General de Capital Salud EPS-S, dio apertura a su intervención resaltando que la vigencia 2025 representó uno de los años más retadores para el sector salud y para la entidad, debido a las dificultades financieras y operativas que impactaron tanto a la EPS como a los usuarios y prestadores. Señaló que, pese a la coyuntura, la entidad mantuvo su compromiso con la garantía en la prestación de los servicios de salud y la atención de los afiliados.

En el marco de su presentación, recordó los compromisos asumidos durante la audiencia pública anterior, especialmente frente al fortalecimiento de la estrategia de medicamentos y el mejoramiento en la atención al usuario, indicando que durante 2025 se lograron avances importantes en dichos procesos, evidenciados tanto en los indicadores institucionales como en la percepción de los usuarios.

En materia financiera, presentó el estado de situación financiera comparativo de la entidad, señalando que al cierre de 2025 Capital Salud EPS-S registró activos por \$485.122 millones, pasivos por \$466.800 millones y un patrimonio de \$18.322 millones. Asimismo, informó que la pérdida del ejercicio fue de \$90.941 millones, resultado significativamente menor al escenario inicialmente proyectado, el cual superaba los \$300.000 millones y representaba un alto riesgo para la estabilidad de la EPS.

Explicó además que la insuficiencia de recursos de la Unidad de Pago por Capitación (UPC) impactó de manera importante las condiciones financieras de la entidad y sus indicadores de habilitación. En este sentido, señaló que Capital Salud continuó cumpliendo únicamente el indicador de capital mínimo, con un cumplimiento del 103,07%, mientras que los indicadores de patrimonio adecuado (-36,06%) y régimen de inversiones (45,90%) aún presentan incumplimientos, situación que refleja las dificultades financieras del sector salud a nivel nacional.

La Gerente General destacó que, pese a este contexto, la EPS logró mantener estabilidad financiera y evitar un mayor deterioro, gracias a la implementación de estrategias administrativas y financieras orientadas a generar eficiencias y optimizar los recursos institucionales.

En relación con la ejecución presupuestal, informó que durante 2025 la entidad registró ingresos por \$2.543.620 millones y gastos por \$2.604.466 millones. Precisó igualmente que los ingresos operacionales ascendieron a \$2.193.198 millones, de los cuales el 85% correspondió a UPC subsidiada, el 5% a UPC contributiva y el 3% a presupuestos máximos. Por su parte, los costos alcanzaron \$2.288.957 millones, destinados principalmente a la prestación de servicios y tecnologías en salud cubiertos con UPC.

Asimismo, presentó los resultados relacionados con el índice de eficiencia operativa, el cual se ubicó en 4,7%, resaltando la disminución de los gastos administrativos y las estrategias implementadas para reinvertir mayores recursos en salud y atención a los afiliados.

Dentro de las acciones de eficiencia administrativa desarrolladas durante la vigencia, destacó:

- La implementación de la modalidad de teletrabajo, que generó ahorros por \$1.630 millones.
- La reorganización y control de gastos de personal, con eficiencias cercanas a \$4.322 millones.

- La reducción de contratos por prestación de servicios (OPS), pasando de 108 contratos activos en octubre de 2024 a 38 contratos en diciembre de 2025, lo que representó ahorros por \$2.349 millones.
- La estrategia de "Cero Papel", mediante la cual se logró una reducción en costos de aproximadamente \$256 millones en procesos asistenciales y \$122 millones en procesos administrativos.
- La reestructuración del portafolio de inversión, que permitió generar rendimientos financieros adicionales cercanos a \$981 millones.
- La implementación de estrategias de pagos y descuentos comerciales, generando eficiencias por \$4.425 millones.
- La recuperación de recursos derivados de notas y sanciones a prestadores por un valor de \$48.833 millones.

Indicó que estas estrategias permitieron disminuir los gastos administrativos sin afectar la calidad de la atención ni los resultados en salud de los afiliados.

En cuanto a la gestión del riesgo y resultados en salud, la Gerente General destacó avances en diferentes indicadores institucionales, entre ellos:

- Reducción de la razón de mortalidad materna, pasando de 38,29 en 2024 a 30,27 en 2025.
- Disminución de la tasa de mortalidad infantil, pasando de 11,74 a 8,98.
- Mejoramiento en el porcentaje de tamización para VIH en gestantes, alcanzando un cumplimiento del 98,32%.
- Incremento en el porcentaje de tamización bianual con mamografía en mujeres entre 50 y 69 años, pasando de 75,31% en 2024 a 77,38% en 2025.
- Incremento en la cobertura de esquemas de vacunación en menores de un año, pasando de 77,23% a 87,49%.
- Mejoras en los indicadores de control de hipertensión y captación de población con enfermedades crónicas.

Señaló igualmente que algunos indicadores continúan representando retos institucionales para la vigencia 2026, especialmente aquellos relacionados con citologías, control de diabetes y reducción de mortalidad por infección respiratoria aguda.

En materia de atención al usuario, informó que durante 2025 se logró revertir la tendencia creciente de PQRS observada en vigencias anteriores, especialmente en lo relacionado con medicamentos. Indicó que las quejas asociadas a la entrega de medicamentos pasaron de 2.546 en el pico más alto registrado en mayo de 2025 a cerca de 400 al cierre de la vigencia, lo que representó una disminución aproximada del 82%.

Adicionalmente, señaló que los pendientes en entrega de medicamentos disminuyeron de 12% a 3,7%, resultado que atribuyó a las estrategias implementadas por la entidad para fortalecer la gestión farmacéutica y garantizar mayor oportunidad en la entrega de tratamientos a los usuarios.

La Dra. Marcela Brun Vergara también destacó las acciones orientadas al mejoramiento de la experiencia del usuario, entre ellas las adecuaciones realizadas en los Puntos de Atención al Usuario (PAU) en Bogotá y Meta, así como el fortalecimiento del PAU Virtual, herramienta que permitió ampliar la cobertura de atención y facilitar la realización de trámites de manera remota.



Fuente: Dirección Administrativa y Financiera

Finalmente, presentó los resultados relacionados con el crecimiento poblacional de la EPS, señalando que durante la vigencia 2025 se logró revertir la tendencia de pérdida de afiliados registrada en años anteriores. Indicó que la entidad cerró la vigencia con 1.127.168 afiliados y un crecimiento neto de 23.173 nuevos afiliados entre enero y diciembre de 2025, distribuidos principalmente en Bogotá D.C. (78,3%), Meta (20,8%) y Soacha (0,9%).

La Gerente General agradeció a los usuarios, colaboradores, red prestadora y demás actores institucionales por la confianza y el acompañamiento brindado durante la vigencia, reiterando el compromiso de Capital Salud EPS-S con el fortalecimiento de la atención, la sostenibilidad financiera y la mejora continua en la prestación de los servicios de salud.

Moderadora- Maestro de ceremonia

Dando continuidad al orden del día, se da inicio al PANEL 1: **“Resultados en salud y gestión de la red prestadora”** La moderadora Andrea Paola Cárdenas García, informó a los asistentes que el desarrollo del panel se realizaría mediante la proyección de un video introductorio, a partir del cual se abordaría la temática relacionada con los resultados en salud y la gestión de la red prestadora de servicios.

Indicó que el panel sería moderado por la Dra. Marcela Brun Vergara, Gerente General de Capital Salud EPS-S, y contó con la participación del Dr. Jorge Ceballos, Director Médico; la Dra. Ada Castiblanco, Subdirectora Médica Bogotá; y la señora Nancy Melo, Representante de la Asociación de Usuaría de Capital Salud EPS-S.

Asimismo, se informó que al finalizar el panel se habilitaría un espacio para la formulación de preguntas relacionadas con los temas expuestos, de igual manera, se precisó que aquellas inquietudes que no alcanzaran a ser atendidas durante la jornada serían respondidas posteriormente, conforme a la normativa vigente y a través de los canales institucionales establecidos.

Posteriormente, se dio paso a la proyección del video introductorio del panel.

[Video prestación de servicios](#)

Moderadora-Gerente General

La Dra. Marcela Brun Vergara dio apertura al panel señalando que el video presentado previamente permitía evidenciar algunos de los principales resultados en atención en salud y las características más relevantes de la población afiliada a Capital Salud. Asimismo,

agradeció la participación de la Dra. Ada Castiblanco, subdirectora médica; del Dr. Jorge Ceballos, director médico; y de la señora Nancy Melo, representante de usuarios, resaltando la importancia de explicar de manera integral cómo funciona el aseguramiento en salud dentro de la EPS.

En el inicio de la conversación, la gerente planteó la importancia de comprender cómo la caracterización poblacional influye directamente en la toma de decisiones institucionales, especialmente considerando que la EPS cuenta con una mayor proporción de mujeres afiliadas y una concentración importante de población adulta mayor frente a población joven e infantil.

La Dra. Ada Castiblanco explicó que una EPS no puede definir estrategias ni estructurar adecuadamente su red de prestación de servicios sin una caracterización clara de su población. Señaló que Capital Salud, al ser predominantemente del régimen subsidiado, enfrenta dinámicas distintas a las de otras EPS del régimen contributivo, particularmente porque atiende cerca de 50.000 usuarios pertenecientes a poblaciones especiales o con condiciones diferenciales.

Dentro de estas poblaciones mencionó personas privadas de la libertad, habitantes de calle, víctimas del conflicto armado, población en condición de vulnerabilidad social, y otros grupos con necesidades específicas de atención. Indicó que esta realidad obliga a diseñar estrategias diferenciadas, incluyendo: fortalecimiento de atención domiciliaria y equipos extramurales, acercamiento territorial a poblaciones dispersas, acompañamiento a habitantes de calle, y articulación con instituciones penitenciarias y de protección social.

Asimismo, resaltó que el abordaje institucional debe realizarse desde un enfoque humanizado, afirmando que estas poblaciones requieren prestadores alineados con la misión social de la EPS y con disposición para trabajar “con cariño y con un matiz diferente”.

En cuanto a cifras específicas de caracterización poblacional, se informó que Capital Salud cuenta aproximadamente con 7.000 personas privadas de la libertad, cerca de 15.000 usuarios víctimas de violencia y conflicto armado, además de múltiples grupos poblacionales priorizados.

Posteriormente, la Dra. Marcela Brun Vergara enfatizó que la caracterización poblacional constituye el principal insumo para garantizar acceso y gestión del riesgo, razón por la cual preguntó cómo esta información se articula con la red prestadora.

La Dra. Ada Castiblanco respondió que la caracterización permite entregar a cada prestador información precisa sobre la población asignada, lo que facilita planear adecuadamente los servicios requeridos. Explicó que esta información es especialmente importante para instituciones prestadoras de servicios de salud, gestores farmacéuticos, servicios de transporte, y redes integrales de atención. Como ejemplo, indicó que conocer el número de pacientes hipertensos o diabéticos permite a los gestores farmacéuticos prever inventarios y disponibilidad de medicamentos.

Frente a la reorganización de la red prestadora durante 2025, señaló que se pasó de 148 a 141 instituciones prestadoras entre Bogotá, Meta y Soacha, debido a una estrategia de concentración de servicios en prestadores más alineados con las necesidades de la población afiliada. También explicó que se implementó la estrategia denominada “capa de puertas de



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

CÓDIGO:
FR-002-ADM
VERSIÓN:
V4.0-2025

entrada”, enfocada en fortalecer servicios básicos como: medicina general, odontología general, pediatría, y obstetricia.

Indicó que este modelo comenzó a operar el 1 de septiembre con la Subred Norte y la Subred Sur Occidente, y posteriormente se extendió a otras subredes. En relación con medicamentos, la subdirectora médica explicó que durante 2025 se realizó una transformación en el modelo de gestión farmacéutica. Luego de evaluar distintos operadores, Capital Salud decidió establecer una nueva estrategia conjunta con Audifarma, con el propósito de reformular el servicio y superar las dificultades presentadas durante el primer semestre del año.

Esta nueva estrategia inició en octubre de 2025 con cobertura aproximada de 865.000 afiliados, ampliación de medicamentos incluidos y ajustes operativos orientados a mejorar la oportunidad de entrega.

En el departamento del Meta se implementó una estrategia similar con el operador Squani, fortaleciendo la atención para aproximadamente 238.000 usuarios y potenciando la prestación en municipios como Puerto López y Puerto Rico.

La Dra. Marcela Brun Vergara complementó señalando que más del 90% de los afiliados pertenecen al régimen subsidiado, mientras que el porcentaje restante corresponde a población que históricamente también proviene de dicho régimen, pero cuenta con empleos temporales o ingresos limitados. En este contexto, resaltó que los costos de transporte, los tiempos de desplazamiento y las jornadas completas invertidas en trámites y reclamación de medicamentos impactan significativamente la vida de los usuarios. Por esta razón, indicó que el nuevo modelo busca poner verdaderamente al usuario en el centro del sistema y no limitarse únicamente a una relación administrativa entre EPS y prestadores.

Posteriormente intervino la señora Nancy Melo, representante de la Asociación de Usuarios y presidenta de la Junta Asesora Comunitaria del Hospital Simón Bolívar, quien manifestó que ha observado cambios importantes en la experiencia de atención. Destacó especialmente: la mejora en los PAU (Puntos de Atención al Usuario), la disminución de congestiones, la implementación de atención virtual y el trato más amable por parte del personal.

Indicó que anteriormente algunos puntos parecían “plazas de mercado” debido al nivel de congestión, mientras que actualmente percibe espacios más organizados y cómodos para los usuarios. También resaltó que, aunque para muchos adultos mayores la virtualidad representa un reto, progresivamente han aprendido a gestionar autorizaciones y trámites digitales. En cuanto a medicamentos, reconoció que persisten dificultades y pendientes, pero afirmó que los procesos son más ágiles, existe una atención más amable y se evidencia mayor seguimiento a pendientes farmacéuticos.

Como ejemplo, mencionó que recientemente la farmacia contactó directamente a su esposo para informarle sobre un medicamento pendiente, lo que interpretó como un avance importante en seguimiento y comunicación.

A partir de esta experiencia, la Dra. Marcela Brun Vergara destacó que los cambios institucionales empiezan a reflejarse en la experiencia cotidiana de los usuarios y no solamente en indicadores administrativos.

Posteriormente, el Dr. Jorge Ceballos explicó el modelo de atención de Capital Salud, indicando que actualmente se estructura sobre cinco ejes principales:

Enfoque en salud familiar: orientado a intervenir no solo al individuo sino también a su entorno familiar y redes de apoyo.

Atención primaria resolutive: fortaleciendo la capacidad de resolución de las IPS de puerta de entrada para responder hasta el 80% de las necesidades en primer nivel.

Enfoque diferencial: dirigido a reconocer las particularidades de poblaciones vulnerables y reducir barreras de acceso.

Territorialización: adaptación operativa del modelo según contextos urbanos o rurales, fortaleciendo especialmente los equipos extramurales.

Intersectorialidad: articulación con sectores como educación, vivienda y protección social para intervenir determinantes sociales de la salud.

El director médico indicó además que la gestión del riesgo se concentra principalmente en la promoción y mantenimiento de la salud, riesgo cardio-cerebrovascular y metabólico, enfermedad renal crónica, ruta materno perinatal, cáncer, y salud mental.

En cuanto a poblaciones diferenciales, informó que la EPS tiene caracterizadas aproximadamente 9.291 personas pertenecientes a grupos étnicos, 9.212 habitantes de calle, población LGTBIQ+, personas privadas de la libertad, niños bajo protección del ICBF y otras poblaciones vulnerables. Explicó que la gestión del riesgo se desarrolla mediante caracterización poblacional, clasificación del riesgo, direccionamiento de pacientes, programación de servicios, monitoreo continuo, diagnóstico temprano, y atención oportuna.

Más adelante, la señora Nancy Melo destacó avances en la comunicación entre asociaciones de usuarios y la administración de Capital Salud, afirmando que actualmente existe mayor articulación entre usuarios, asociaciones, referentes de salud, y directivos de la EPS. También mencionó el caso del Instituto Nacional de Cancerología, donde se presentaron dificultades operativas, pero destacó que la transición de usuarios fue manejada de manera organizada, evitando afectar abruptamente a pacientes con tratamientos oncológicos en curso.

Finalmente, durante el cierre del panel, la usuaria expuso una situación relacionada con la línea 137 de emergencias, indicando que una compañera que sufrió un accidente no logró obtener respuesta oportuna pese a intentar comunicarse durante aproximadamente 20 minutos.

Ante esta situación, la Dra. Marcela Brun Vergara manifestó que la inquietud sería trasladada a la Secretaría Distrital de Salud para su revisión y mejoramiento. Complementando esta respuesta, el Dr. Jorge Ceballos explicó que actualmente Capital Salud trabaja articuladamente con la Secretaría Distrital de Salud y el CRUE en asignación prioritaria de citas, teleconsulta prioritaria y coordinación de ambulancias para atención de emergencias en vía pública. El panel concluyó agradeciendo la participación de los invitados.

Moderadora-Maestro de ceremonia

El moderador informó la apertura del espacio de preguntas para los asistentes presenciales y virtuales, indicando que cada participante tendría un máximo de tres minutos para formular su intervención. Asimismo, recordó que las preguntas debían enfocarse en el tema central del panel y realizarse con respeto y empatía.

También señaló que las personas conectadas de manera virtual podrían participar a través de los comentarios y aclaró que aquellas preguntas que no alcanzaran a ser respondidas durante el espacio serían atendidas posteriormente mediante los mecanismos y canales de comunicación establecidos por la entidad.

Intervención de la señora Clara Perdomo

La señora Clara Perdomo, usuaria de Capital Salud e integrante de espacios de convivencia de la EPS, manifestó su respaldo a lo expresado previamente por la señora Nancy Melo frente a las mejoras en la atención al usuario. Destacó avances en los puntos de atención (PAU), especialmente en Plaza de las Américas, donde señaló que el servicio es ahora más organizado y amable, asimismo, resaltó las mejoras en Audifarma Timiza, en Kennedy, indicando que el aumento de ventanillas permitió reducir considerablemente los tiempos de espera, pasando de varias horas a aproximadamente 25 o 30 minutos.

También mencionó que, aunque aún existen pendientes en algunos medicamentos, ha recibido respuestas rápidas y acompañamiento oportuno por parte de Capital Salud; resaltó igualmente la implementación de turnos prioritarios para reclamación de medicamentos pendientes, agilizando la atención de los usuarios. Finalmente, reconoció avances importantes en la atención de pacientes con cáncer, destacando la continuidad en citas y tratamientos, y expresó su confianza en que Capital Salud continúe fortaleciendo sus servicios.

Intervención del señor Arquimedez Lopéz

El señor Arquimedez Lopéz, representante de Asocapital, reconoció los avances presentados por Capital Salud, especialmente en la atención de los PAU y en la entrega de medicamentos, destacando mejoras en el punto Restrepo, donde actualmente los tiempos de atención se han reducido aproximadamente a 25 o 30 minutos gracias a la ampliación de espacios y personal.

No obstante, señaló que aún persisten dificultades relacionadas con medicamentos pendientes y manifestó preocupación por casos de pacientes con cáncer que han visto interrumpidos sus tratamientos y terapias debido a cambios de prestador, afectando la continuidad de la atención. Asimismo, hizo un llamado a revisar el funcionamiento y seguimiento de algunas entidades contratadas por Capital Salud, indicando que en ocasiones los usuarios enfrentan demoras prolongadas en líneas telefónicas o reciben respuestas relacionadas con finalización de contratos, generando retrasos en la atención y en los procesos de agendamiento, especialmente en servicios como oftalmología y entrega de gafas.

Finalmente, agradeció el espacio de participación y resaltó la importancia de continuar fortaleciendo el trabajo conjunto entre usuarios, control social y Capital Salud para seguir mejorando los servicios prestados.

Intervención de Jairo Moreno

Jairo Moreno, representante legal y presidente de la Asociación de Usuarios Azuquen, destacó durante su intervención la gestión realizada por la doctora Marcela Brun Vergara y el equipo de Capital Salud, resaltando mejoras visibles en los indicadores de atención y gestión de servicios para los usuarios.

Reconoció especialmente los avances en la implementación del PAU virtual, señalando que esta estrategia ha permitido solucionar múltiples situaciones que anteriormente generaban

congestión y dificultades en la atención presencial. Asimismo, enfatizó que, más allá del mejoramiento físico de los puntos de atención, lo más importante para los usuarios es garantizar calidad, oportunidad y seguimiento efectivo en los servicios de salud.

También resaltó la disminución en las quejas y reclamos, haciendo un llamado a fortalecer el trabajo colectivo entre usuarios, asociaciones, Capital Salud y las redes prestadoras, priorizando siempre las necesidades reales de los afiliados. Adicionalmente, destacó positivamente el servicio de atención domiciliaria prestado por la IPS For Life, calificándolo como eficiente y oportuno, y valoró el trabajo articulado con la Secretaría Distrital de Salud en el marco del modelo "Más Bienestar". Felicitó a Capital Salud por el crecimiento en el número de afiliados y por el fortalecimiento de la participación social y comunitaria dentro de la entidad.

Intervención Johana Vargas

Johana Vargas representante de la Veeduría Ciudadana de Madres Cuidadoras de Personas con Discapacidad, consultó cómo tiene proyectado Capital Salud fortalecer la disponibilidad de especialistas, teniendo en cuenta las dificultades de acceso que aún se presentan en diferentes localidades y subredes.

En respuesta, la doctora Ada Castiblanco explicó que actualmente la EPS adelanta un proceso de renegociación y evaluación con las subredes para identificar la capacidad real disponible en especialidades médicas, tanto a corto como a mediano plazo, señaló que el objetivo es fortalecer la atención desde el nivel primario, recuperando el papel resolutivo del médico general y permitiendo que las remisiones a especialistas se enfoquen en los casos que realmente lo requieren.

Asimismo, indicó que la estrategia contempla complementar la atención con redes alternas cuando la capacidad instalada de las subredes no sea suficiente, especialmente en aquellas especialidades donde se identifican mayores dificultades de oportunidad.

Por su parte, el doctor Jorge Ceballos complementó que la evaluación actual no solo revisa la capacidad general de las instituciones, sino específicamente la capacidad disponible para los usuarios de Capital Salud, ajustando recursos y contratación según la demanda real de servicios y las especialidades con mayores necesidades de atención.

Moderadora-Maestro de ceremonia

El moderador agradeció la participación de los panelistas y asistentes, recordando que las preguntas que no alcanzaron a ser respondidas serán atendidas posteriormente a través de los mecanismos y tiempos establecidos por la normativa vigente.

Dando continuidad al orden del día, se da inicio al segundo panel: "**Gestión de la atención de los usuarios**" indicando que se desarrollaría bajo la misma metodología aplicada en el panel anterior.

Se informó que el espacio sería moderado por la doctora Luz Adriana Narváez Patio, directora de Atención al Usuario de Capital Salud, y contaría con la participación de Carolina Yamile Tellez Sánchez coordinadora PQRDS, Andrea Romero Valenzuela, coordinadora de Atención al Usuario; Sandra Sugeily Sanchez Velosa Líder de Participación Social, Javier Salgado, representante de la Asociación de Usuarios de Capital Salud; y Johana Vargas, vocera de la Veeduría Ciudadana de Capital Salud. Finalmente, se invitó a los panelistas a ubicarse en el escenario y a los asistentes a observar el video introductorio previo al inicio del panel.

[Video Gestión de la Atención](#)



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

CÓDIGO:
FR-002-ADM
VERSIÓN:
V4.0-2025

La doctora Luz Adriana Narváez Patiño, directora de Atención al Usuario de Capital Salud, dio apertura al segundo panel denominado "Gestión de la atención al usuario", agradeciendo la participación de quienes asistieron de manera presencial y de las personas conectadas a través del canal de YouTube desde Bogotá, Soacha y Meta. Destacó especialmente la presencia de usuarios de la Asociación de Soacha, quienes participaban por primera vez en este espacio, así como de líderes comunitarios, miembros de asociaciones de usuarios, veedurías e instituciones acompañantes.

La directora señaló que el propósito del panel era presentar, con transparencia, la gestión adelantada desde la Dirección de Atención al Usuario en materia de atención a usuarios, gestión de PQRD y participación social en salud, en desarrollo del panel, Andrea Romero Valenzuela explicó que Capital Salud cuenta con una estructura multicanal de atención, integrada por canales presenciales y virtuales; indicó que en Bogotá la EPS dispone de ocho puntos principales de atención al usuario, dieciocho oficinas satélites ubicadas en IPS y presencia en tres Casas del Consumidor. En Meta se cuenta con tres puntos principales y veintiséis oficinas municipales, mientras que en Soacha existe una oficina principal y un punto satélite ubicado en Cardiovascular de Soacha, destinado especialmente al apoyo de pacientes con trasplante renal.

La Coordinadora Andrea Romero Valenzuela informó que durante el 2025 se presentó una transformación importante en el comportamiento de uso de los canales de atención, explicó que Bogotá inició el año con más de 122.000 atenciones mensuales y finalizó con aproximadamente 55.000 atenciones al mes, lo que representó una disminución cercana al 56% en la afluencia presencial. Señaló que este resultado obedeció principalmente a la eliminación de barreras administrativas y al fortalecimiento de estrategias virtuales que facilitaron la vida de los afiliados. En Meta, aunque el comportamiento se mantuvo estable, continúan desarrollando procesos pedagógicos para incentivar el uso de herramientas virtuales. En Soacha, las atenciones disminuyeron de aproximadamente 2.500 usuarios mensuales a cerca de 1.700, debido al fortalecimiento de los canales digitales y a nuevas contrataciones de servicios.

Dentro de los principales avances, destacó el fortalecimiento de la videoatención, que pasó de un promedio mensual de 4.450 atenciones a aproximadamente 6.800, lo que representó un crecimiento cercano al 45%. Resalto que el reto institucional continúa siendo fortalecer la confianza de los usuarios en estos canales y garantizar soluciones efectivas a sus necesidades. Asimismo, mencionó que la línea de WhatsApp, aunque aún poco utilizada, tiene la misma capacidad resolutoria que la atención presencial y la videoatención. Sobre el Call Center, manifestó que su disminución en uso refleja que los usuarios cuentan hoy con mayor conocimiento del modelo de atención y de los canales disponibles.

Posteriormente, la coordinadora explicó las estrategias implementadas para mejorar los niveles de atención, señaló que la EPS ha fortalecido la capacitación y preparación del talento humano, así como el seguimiento permanente a los indicadores establecidos por la Superintendencia Nacional de Salud. Indicó que actualmente la entidad cumple en un 95% los tiempos de espera definidos para atención presencial, donde la meta es atender población preferencial en menos de 20 minutos y población general en menos de 30 minutos. Agregó que el call center debe responder llamadas en menos de 30 segundos y la videoatención en menos de tres minutos. Asimismo, explicó que se realizó un análisis técnico de suficiencia del recurso humano, identificando subutilización de personal en algunos puntos de atención.



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

CÓDIGO:
FR-002-ADM

VERSIÓN:
V4.0-2025

Como resultado, parte de este talento humano fue trasladado a áreas estratégicas como PQRD, call center, videoatención y fortalecimiento de la sucursal Meta. La doctora Luz Adriana Narváez complementó señalando que parte de este personal también fortaleció el equipo de participación social de la EPS.

Durante la intervención de los representantes de usuarios, Javier Salgado, representante de la Asociación de Usuarios, manifestó que han sentido respaldo institucional en los puntos de atención y destacó positivamente la implementación del PAU virtual y de los digiturnos preferenciales para personas con discapacidad, adultos mayores y madres gestantes, señaló que la eliminación de algunas autorizaciones también ha agilizado la atención de los usuarios. No obstante, propuso que el personal que en algunos momentos permanece sin atención en los puntos físicos pueda desarrollar funciones complementarias como llamadas de seguimiento a usuarios, acompañamiento a pacientes inactivos y apoyo en la gestión de citas con especialistas. Indicó además que, aunque la infraestructura física y los puntos de atención han mejorado notablemente, persisten dificultades importantes relacionadas con la oportunidad de citas médicas y otros servicios especializados.

Por su parte, Johana Vargas, vocera de la veeduría ciudadana conformada principalmente por madres cuidadoras de personas con discapacidad, destacó el impacto positivo de la virtualidad para esta población, explicó que las familias cuidadoras enfrentan grandes dificultades logísticas para desplazarse con personas de baja autonomía, razón por la cual la posibilidad de gestionar citas y autorizaciones desde un celular o computador ha sido un gran acierto institucional. Reconoció que aún existen tiempos de espera en la línea virtual, pero consideró que la herramienta es altamente útil y efectiva.

En relación con las PQRD, la Coordinadora Carolina Yamile Téllez explicó que Capital Salud cuenta con múltiples canales para la radicación y gestión de solicitudes, incluyendo buzones físicos, puntos de atención, canales virtuales, correo electrónico y página web, además de los canales externos como Bogotá Escucha y la Superintendencia Nacional de Salud. Informó que durante 2025 los canales internos más utilizados fueron la página web y el correo electrónico y frente a los canales externos las Superintendencia Nacional de Salud

La coordinadora invitó a los usuarios a utilizar prioritariamente los canales internos de la EPS, señalando que esto permite identificar y solucionar barreras antes de que se conviertan formalmente en una PQRD. Indicó además que durante el primer semestre de 2025 los principales motivos de PQRD estuvieron relacionados con oportunidad en citas y medicamentos.

Johana Vargas explicó que desde la veeduría han desarrollado ejercicios de recolección de estadísticas de satisfacción y barreras de acceso, las cuales han sido presentadas en mesas de trabajo y derechos de petición. Señaló que, aunque persisten algunas dificultades, hoy sienten que existe escucha activa por parte de la EPS y mayor disposición institucional para atender las necesidades de la población con discapacidad.

A su vez, Javier Salgado reconoció avances importantes en materia de participación social y articulación con entidades como la Secretaría Distrital de Salud, la Personería y las subredes; sin embargo, reiteró problemáticas persistentes relacionadas con el call center de la Subred Norte, las dificultades para asignación de citas especializadas y las demoras en algunos servicios contratados con IPS externas. También manifestó preocupación por los pacientes crónicos que reciben fórmulas médicas y medicamentos de manera tardía, ocasionando vencimiento de citas y necesidad de reiniciar procesos médicos.



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

CÓDIGO:
FR-002-ADM
VERSIÓN:
V4.0-2025

Frente a ello, Carolina Yamile Téllez explicó que las estrategias implementadas por la EPS, entre ellas la contratación con Audifarma, la disminución de autorizaciones y el fortalecimiento de redes alternas, permitieron reducir en aproximadamente un 80% las PQRD relacionadas con medicamentos durante el segundo semestre del año, informó además que la EPS cerró el 2025 con un nivel de satisfacción cercano al 98% y un porcentaje de respuesta a PQRD del 96%.

Dando continuidad con el panel, Sandra Sugeily Sanchez Velosa Líder de Participación Social, destacó el papel de las asociaciones de usuarios y las veedurías como aliados estratégicos de Capital Salud, señaló que estas organizaciones han participado activamente en diálogos ciudadanos, rendiciones de cuentas, ferias de servicios y reuniones con la gerencia de la EPS, fortaleciendo así los mecanismos de participación social y control ciudadano.

Johana Vargas manifestó que el crecimiento de la veeduría ha sido resultado de acciones concretas y casos exitosos que han permitido generar confianza en la comunidad, como ejemplo, mencionó el caso de una madre que logró gestionar exitosamente la cirugía de su hija luego de dos años de intentos individuales.

Por su parte, Javier Salgado agradeció el trabajo voluntario de coordinadores y líderes de las asociaciones, resaltando que los avances alcanzados han sido posibles gracias al compromiso ciudadano. Invitó además a los usuarios conectados a vincularse a las asociaciones de usuarios, veedurías y demás espacios de participación social en salud.

La doctora Luz Adriana Narváez cerró el panel agradeciendo las intervenciones, los reconocimientos y también las observaciones realizadas por los representantes de usuarios. Reiteró el compromiso de Capital Salud de continuar fortaleciendo la prestación de servicios, mejorar la oportunidad de atención y seguir consolidando los espacios de participación ciudadana y control social.

Moderadora-Maestro de ceremonia

Durante la sesión de preguntas del segundo panel denominado "Gestión de la atención de los usuarios", el moderador recordó a los participantes que cada intervención tendría un tiempo máximo de tres minutos y que las preguntas debían formularse con respeto, empatía y enfocadas en el tema central del panel. Asimismo, informó que las personas conectadas virtualmente podían dejar sus inquietudes a través del chat de YouTube.

La primera pregunta fue tomada precisamente del chat de la transmisión virtual y estuvo orientada al fortalecimiento de los canales digitales en el departamento del Meta, específicamente en el municipio de Granada. El participante consultó ¿cómo Capital Salud proyecta fortalecer estos canales digitales con el fin de disminuir los tiempos de espera para los usuarios de dicha región?

Frente a la pregunta realizada por un usuario a través del chat de YouTube sobre el fortalecimiento de los canales digitales en el departamento del Meta, especialmente en el municipio de Granada, la coordinadora Andrea Romero explicó que Capital Salud ya viene adelantando un proceso de fortalecimiento en esta materia, señaló que inicialmente fue necesario desarrollar un proceso de formación interna, teniendo en cuenta que las sucursales manejan dinámicas, contratos, prestadores y condiciones diferentes.

Indicó que una de las primeras estrategias implementadas consistió en fortalecer al equipo encargado de la línea de atención virtual en temas relacionados con contratación, modalidades de atención y orientación al usuario, en este proceso se trabajó en el conocimiento de los diferentes tipos de contratación, como capitación, PGP y evento, así como en los requerimientos y procedimientos asociados a cada uno.

Andrea Romero Vergara manifestó que actualmente ya se cuenta con atención integral para los usuarios del Meta a través de los canales virtuales. En ese sentido, hizo una invitación a los usuarios para que utilicen estas herramientas digitales, ya que esto permitirá identificar de manera más precisa las necesidades de la población y continuar fortaleciendo los canales de atención con servicios más eficientes y beneficiosos para el departamento.

Adicionalmente, se complementó la respuesta indicando que, en las oficinas municipales y puntos de atención ubicados en municipios como Granada, Castilla La Nueva y Villavicencio, Capital Salud dispone de material informativo e infografías con el paso a paso para ingresar al Punto de Atención Virtual (PA Virtual). Asimismo, se invitó a los usuarios a acercarse a estos puntos en caso de requerir acompañamiento o capacitación sobre el uso del PAU Virtual y del call center, resaltando que la entidad está dispuesta a brindar orientación para facilitar el acceso a estas herramientas digitales.

Intervención Alex Peña

Alex Peña, integrante de la Asociación de Usuarios de Capital Salud, manifestó su preocupación por las constantes dificultades en la entrega de insumos médicos, especialmente pañales, señalando que continúan presentándose múltiples quejas pese a mantenerse el mismo operador contratado.

En respuesta, la Dra. Ada Constanza Castiblanco explicó que al cierre del año anterior se contrató a la empresa MEDIC para la entrega de estos insumos y que desde entonces se han realizado monitoreos y seguimientos permanentes para identificar y corregir las fallas detectadas en la dispensación. Aunque reconocieron que aún existen aspectos por mejorar, indicaron que se han logrado avances en la entrega efectiva de pañales mediante estrategias lideradas por el equipo de medicamentos y otras áreas de la organización. Asimismo, señalaron que Capital Salud está evaluando alternativas adicionales para evitar la saturación de un único gestor farmacéutico, por ello, parte de la población volvió a ser atendida por Audifarma y también se estudia la posibilidad de trabajar directamente con Tecnoquímicas para fortalecer la entrega de pañales.

Frente a los insumos para pacientes diabéticos, especialmente glucómetros y tirillas, informaron que actualmente se adelantan nuevas estrategias con Audifarma y que, de ser necesario, se activaría un plan contingente con otros proveedores para garantizar la continuidad en la entrega de estos elementos. También aclararon que un eventual cambio de tecnología implicaría la sustitución de glucómetros, tirillas y lancetas, proceso que ya se ha realizado anteriormente dentro de la actualización de tecnologías médicas.

La doctora Luz Adriana Narváez complementó la respuesta señalando que, durante el último semestre de 2025, se evidenció una disminución importante en el número de quejas relacionadas con insumos y medicamentos. Indicó que esta mejora ha sido resultado de las diferentes estrategias implementadas por Capital Salud para fortalecer y optimizar la atención y entrega de estos servicios a los usuarios.

Durante la sesión, una integrante de la Asociación de Usuarios expresó su preocupación sobre el verdadero seguimiento que se realiza a las PQRD presentadas por los usuarios. Señaló que, aunque las solicitudes son respondidas formalmente, muchas veces no se conoce si el problema realmente fue solucionado, si el usuario recibió finalmente el servicio requerido o si tuvo que acudir a otras instancias como la Superintendencia de Salud. Asimismo, resaltó que no todas las dificultades dependen directamente de Capital Salud, sino también de los incumplimientos por parte de IPS, subredes y operadores como Audifarma o Medic Colombia.

La participante propuso que en futuras rendiciones de cuentas se presente un análisis más detallado sobre el comportamiento de las PQRD y el impacto real en la calidad de la prestación del servicio, mencionando además casos concretos de inconformidad con algunos prestadores como Dentoláser.

En respuesta, la Coordinadora Carolina Yamile Tellez explicó que el proceso de gestión de PQRD no se limita únicamente a emitir una respuesta formal, sino que incluye seguimiento a los usuarios mediante encuestas de satisfacción posteriores a la atención, con el fin de verificar si efectivamente se solucionó la necesidad reportada. Adicionalmente, indicó que Capital Salud realiza mesas de trabajo con prestadores y comités internos donde se analizan las barreras identificadas y se definen acciones de mejora para las IPS o servicios que presentan mayores dificultades.

Por su parte, la doctora Luz Adriana Narváez complementó señalando que durante la presentación de la doctora Marcela Brun Vergara ya se había expuesto el comportamiento de las PQRD entre enero y diciembre, y reiteró que este es un trabajo conjunto entre la EPS y las asociaciones de usuarios. Finalmente, manifestó que continuarán revisando el comportamiento de las PQRD relacionadas con prestadores específicos, como Dentoláser, para fortalecer las acciones de seguimiento y mejora continua.

Moderadora-Maestro de ceremonia

Durante la sesión de preguntas, el moderador dio lectura a una inquietud enviada a través del chat de YouTube relacionada con las acciones que está adelantando Capital Salud para mejorar el flujo y la disponibilidad de citas con especialistas, particularmente en áreas como neurología y neuropsiquiatría, teniendo en cuenta las dificultades de acceso reportadas por los usuarios.

Frente a la pregunta relacionada con las acciones para mejorar el acceso a citas en terapias alternativas y neuropsiquiatría, la doctora Ada Constanza Castiblanco explicó que la demanda de terapias alternativas ha venido creciendo de manera importante, aunque aclaró que estas deben entenderse como un apoyo complementario y no como la solución total a los problemas de salud. Indicó que actualmente se está trabajando con las subredes para organizar mejor los flujos de atención, la pertinencia y la canalización adecuada de los pacientes hacia este tipo de terapias, señaló además que el éxito de estos tratamientos depende tanto del acceso como de la confianza y disposición del paciente frente a estas alternativas. Asimismo, explicó que en las nuevas negociaciones se está revisando la capacidad instalada, teniendo en cuenta que la demanda actual supera la prevista en contrataciones anteriores y que no es viable remitir masivamente pacientes si la oferta de especialistas es limitada.

Respecto a neuropsiquiatría, manifestó que se trata de una subespecialidad con escasa disponibilidad de profesionales en el país, situación que actualmente afecta tanto al sector

público como al privado debido a la fuga de talento humano en salud. Frente a ello, indicó que se están revisando estrategias para organizar la periodicidad de los controles según el estado clínico de cada paciente, permitiendo que quienes se encuentran descompensados accedan prioritariamente a consulta, mientras que los pacientes estables puedan ser atendidos con controles trimestrales o semestrales, con ello, se busca optimizar la capacidad disponible y garantizar una atención más oportuna para quienes requieren manejo prioritario.

Intervención Clara Mercedes Perdomo González

Clara Mercedes Perdomo González, integrante de la Asociación de Usuarios, manifestó una inquietud recurrente entre los usuarios de la localidad de Kennedy relacionada con el retiro de una orientadora de Capital Salud que anteriormente brindaba acompañamiento en el Hospital de Kennedy y sus unidades de servicio. Explicó que esta persona cumplía una función importante de guía para los usuarios en temas relacionados con rutas de atención, acceso a citas e información general, razón por la cual la comunidad ha solicitado nuevamente su presencia.

En respuesta, la dra. Luz Adriana Narvaéz aclaró que la orientadora no fue retirada de la subred, sino trasladada temporalmente al nuevo Hospital de Bosa como parte de una estrategia de fortalecimiento de los canales de atención, la decisión obedeció a la ampliación de servicios en esta IPS y a la apertura de una farmacia dentro de la institución, lo que hizo necesario reforzar la orientación a los usuarios en ese punto. Asimismo, se explicó que actualmente en el Hospital de Bosa ya no se cuenta con una sola orientadora, sino con dos funcionarias encargadas de brindar información, orientar a los afiliados sobre el acceso a los servicios e incluso apoyar algunos procesos de autorización.

Finalmente, se indicó que Capital Salud viene realizando una redistribución estratégica de este personal según las necesidades, el volumen de usuarios y los niveles de desinformación identificados en cada subred. En ese sentido, se manifestó que existe la intención de regresar próximamente al Hospital de Kennedy y también fortalecer otros puntos como la UPA 29 una vez entre en funcionamiento y comiencen a migrarse servicios hacia allí.

Intervención Nancy Melo

La señora Nancy Melo realizó un comentario dirigido al señor Javier respecto a las dificultades presentadas en el call center de la Subred Norte, señaló que la situación actual del sistema de salud ha implicado múltiples transformaciones organizacionales y administrativas, especialmente en las subredes, las cuales aún se encuentran ajustando procesos internos.

Desde su experiencia en la junta asesora comunitaria, reconoció que la Subred Norte ha tenido avances importantes en áreas como la atención de accidentes cerebrovasculares en el Hospital Simón Bolívar y el fortalecimiento de los servicios de salud mental en la UPA Bartolomé, incluyendo la ampliación de camas.

No obstante, manifestó que persisten dificultades en los canales de comunicación y atención telefónica, particularmente para el agendamiento de citas con especialistas, ya que actualmente el call center funciona principalmente para medicina general y odontología. En ese sentido, resaltó que estas problemáticas no deben entenderse como situaciones aisladas de una sola subred, sino como retos colectivos del sistema de salud, que requieren trabajo articulado entre Capital Salud, la Secretaría Distrital de Salud, las subredes y las organizaciones de usuarios.

La participante enfatizó la importancia de fortalecer el trabajo conjunto y la comunicación interinstitucional, señalando que el objetivo debe ser construir soluciones integrales en beneficio de los usuarios y no limitarse únicamente a señalar dificultades puntuales de cada entidad.

Frente a esta intervención, la doctora Luz Adriana Narváez precisó que desde la gerencia de Capital Salud se vienen desarrollando diferentes mesas de trabajo articuladas con la Secretaría Distrital de Salud y las subredes, con el propósito de fortalecer la coordinación institucional y avanzar en soluciones que permitan mejorar la atención y la experiencia de los usuarios dentro de la red de prestación de servicios.

Intervención Jairo Moreno

El señor Jairo Moreno de la Asociación de Usuarios intervino para exponer varias preocupaciones relacionadas con la atención en salud y los procesos de transformación de género. Señaló que había participado desde el inicio en la puesta en marcha de la clínica de género y manifestó que, aunque el proyecto comenzó de manera positiva, actualmente perciben dificultades importantes en el seguimiento y cumplimiento de los procedimientos requeridos por la población diversa dentro de sus procesos de transición y atención integral, indicó además que muchas personas de esta población no participan activamente en estos espacios debido al estigma y a las barreras sociales que aún persisten.

Dirigió una primera pregunta al director médico, solicitando información sobre los avances, seguimiento y acciones implementadas frente a las dificultades que, según manifestó, se presentan especialmente en la Subred Norte para garantizar la continuidad y efectividad de los procesos relacionados con transformación de género.

Posteriormente, dirigió una segunda inquietud a la Dirección de Atención al Usuario, preguntando específicamente qué estrategias, metodologías y procesos de capacitación se han desarrollado con el talento humano administrativo y asistencial en materia de enfoque diferencial y atención a población LGBTI. Señaló que, aunque la población diversa no requiere un trato especial, sí espera una atención igualitaria, respetuosa y libre de discriminación, y expresó que aún perciben vacíos en la socialización y formación del personal frente a estos temas.

Frente a las inquietudes planteadas por el representante de la población diversa LGBTI, el doctor Jorge Enrique Ceballos, director médico, explicó que Capital Salud cuenta con un programa de enfoque de género y con un gestor especializado en enfoque diferencial, quien además atiende una línea de contacto destinada a la orientación y acompañamiento de esta población. Indicó que el programa, inicialmente desarrollado en la Subred Norte, fue retomado bajo un modelo de gobierno clínico, con el objetivo de fortalecer los procesos de evaluación, seguimiento y acompañamiento integral de las personas que adelantan procesos de transformación de género. Explicó que actualmente un equipo técnico especializado revisa la evidencia científica, las guías clínicas y los criterios médicos requeridos para garantizar que cada paciente avance de manera pertinente y segura dentro de su proceso.

El director médico señaló que esta reorganización surgió tras identificar casos en los que algunas decisiones médicas se habían tomado sin una valoración integral suficiente, especialmente cuando los usuarios accedían directamente a procedimientos quirúrgicos sin haber agotado previamente otras valoraciones y etapas del programa. Explicó que el modelo actual busca garantizar el cumplimiento de una ruta integral de atención, la cual contempla acompañamiento interdisciplinario durante aproximadamente dos años, incluyendo

seguimiento por endocrinología, salud mental, medicina especializada y demás áreas requeridas antes de llegar a procedimientos quirúrgicos definitivos.

Asimismo, indicó que se han evidenciado resultados positivos en algunos pacientes que, tras cumplir adecuadamente la ruta y el tratamiento hormonal, lograron los cambios esperados sin necesidad de procedimientos quirúrgicos adicionales; señaló que el propósito de este modelo no es limitar el acceso, sino garantizar procesos responsables, conscientes y seguros, teniendo en cuenta que algunas intervenciones no son reversibles y que la EPS debe actuar bajo criterios de responsabilidad social y clínica.

Posteriormente, la doctora Luz Adriana Narváez respondió la inquietud relacionada con la capacitación del talento humano frente al enfoque diferencial y la atención a población LGBTI. Explicó que desde la Dirección de Atención al Usuario se realizan, como mínimo una vez por semestre, jornadas de capacitación dirigidas a todo el personal de atención de Bogotá, Soacha y Meta.

Precisó que estas capacitaciones abordan distintos componentes del enfoque diferencial, incluyendo enfoque de género, discapacidad, curso de vida, población migrante, víctimas del conflicto armado, habitantes de calle y demás poblaciones priorizadas por la entidad, señaló además que estos espacios no se limitan a formación teórica, sino que incorporan ejercicios prácticos, análisis de casos y procesos reflexivos orientados a promover la apropiación real de estos enfoques en la atención cotidiana a los usuarios.

Adicionalmente, indicó que Capital Salud también ha venido trabajando con los prestadores de servicios de salud y operadores contratados, promoviendo procesos de formación y sensibilización en enfoque diferencial para fortalecer una atención incluyente y respetuosa en toda la red de prestación, enfatizó que el reto no solo está en transmitir conocimientos, sino en lograr que dichos enfoques sean apropiados e incorporados efectivamente en la práctica diaria del talento humano.

En el cierre del espacio de preguntas, la moderación agradeció la participación de los asistentes y recordó que, debido al tiempo disponible, las inquietudes que no alcanzaran a ser respondidas durante la audiencia serían atendidas posteriormente a través de la página web y de los canales oficiales establecidos por la entidad, conforme a los términos definidos por la ley.

Intervención Jairo Moreno

Jairo Moreno de la Asociación de Usuarios intervino retomando algunos de los temas expuestos anteriormente sobre enfoque diferencial y atención incluyente. mencionó que en el Hospital Chapinero existe información visible relacionada con la atención a población con enfoque diferencial, incluyendo un canal de contacto vía WhatsApp; sin embargo, manifestó que muchos usuarios desconocen esta ruta de atención y que, en ocasiones, el personal de atención únicamente remite a los usuarios al número telefónico sin brindar mayor orientación, por lo que consideró importante fortalecer los procesos de divulgación y acompañamiento.

Asimismo, destacó que desde la Asociación de Usuarios se han promovido capacitaciones relacionadas con enfoque diferencial e invitó a los asistentes a continuar participando activamente en estos espacios de formación. Expuso una situación relacionada con la atención a personas con discapacidad auditiva, haciendo un llamado a la Secretaría Distrital de Salud y a las instituciones prestadoras para fortalecer las capacidades del personal de salud en lenguaje de señas. Compartió el caso de una mujer cuya comunicación con el

personal médico dependía de su hijo de 12 años, quien actuaba como intérprete durante la consulta, señalando que este tipo de situaciones evidencian la necesidad de avanzar en una atención más accesible e incluyente para todas las poblaciones.

Moderadora-Gerente General

La moderadora dio paso a la doctora Marcela Brun Vergara, quien agradece la participación de los asistentes en la sesión de rendición de cuentas y destaca la importancia de la retroalimentación recibida (tanto positiva como negativa) para seguir mejorando.

La gerente resaltó que los logros no son individuales, sino del trabajo de todo el equipo de Capital Salud, al que invita a reconocer y aplaudir, también mencionó el compromiso del equipo directivo y del personal en general, subrayando que el trabajo en salud es exigente pero realizado con dedicación y "amor por el servicio".

Finalmente, se invita a los asistentes a ver el video de cierre de cierre institucional, el cual concluye con un mensaje que refuerza la idea de que Capital Salud es más que una EPS: es un equipo comprometido con el cuidado de la vida y la mejora del acceso a la salud en diferentes regiones del país, finalizando con un agradecimiento general a todos los participantes.

[Video final](#)

4. Relación de autoridades, grupos y organizaciones asistentes.

Durante la audiencia pública contamos con la asistencia de grupos de participación, la Asociación de Usuarios Asocapital, la Veeduría de Madres Cuidadoras, representantes de la Asociación de Soacha, un delegado de la Veeduría Distrital, un delegado de la Veeduría Nacional, la delegada de la Superintendencia Nacional de Salud y la representación de la EPS Salud Total.

5. Respuestas y aclaraciones que se publicaron como consecuencia de las inquietudes surgidas en la audiencia

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 realizadas por la ciudadanía:

Martha Patricia Martínez Contreras: *¿Se está presentando el servicio de odontología? ¿Especialmente las prótesis? ¿Y en cuanto tiempo las están entregando?*

Respuesta: En atención a su consulta, nos permitimos informar que actualmente el tratamiento odontológico se garantiza mediante la subred que corresponda de acuerdo con la adscripción del usuario. Así mismo, se cuenta con la IPS Dentoláser, mediante el cual se está garantizando la entrega de prótesis dentales y cuenta con tiempos estimados de entrega aproximadamente entre 30 y 45 días, contados a partir de la valoración y del inicio del proceso correspondiente, esto debido a los tiempos de toma de medidas, medición de prótesis, fabricación y finalmente entrega efectiva a nuestros usuarios.

Nuvia Patricia Bustos Goyeneche: *¿Capital salud EPS o quien hace el proceso de canalización y que es esto cuando habla de caracterización? Y Por favor quisiera saber y he visto en los hospitales analistas de capital salud ¿qué trabajo hacen ellas gracias?*

Respuesta: En atención a su consulta, nos permitimos informar que el proceso de canalización y caracterización es realizado por Capital Salud EPS, en articulación con la subred prestadora correspondiente. La caracterización es el proceso mediante el cual se identifican las condiciones, necesidades y riesgos en salud de los usuarios, con el fin de orientar la atención y garantizar el acceso oportuno a los servicios requeridos. Por su parte, la canalización consiste en direccionar al usuario hacia los programas, servicios o especialidades que requiera, de acuerdo con los hallazgos identificados durante el proceso de atención y caracterización. Frente a los funcionarios de Capital salud EPS-S que se encuentran en los hospitales, indicamos que estos funcionarios hacen parte de los puntos satélites y sus principales funciones son realizar orientación a nuestros usuarios en los servicios que se requieran, así como actualización de datos, afiliaciones y autorizaciones que se requieran.

Luz Marina Beltrán Beltrán: *¿Qué está pasando con las citas de especialistas en los hospitales?*

Respuesta: En atención a su consulta, nos permitimos informar que la atención de consultas con especialistas se encuentra garantizada mediante las Subredes Integradas de Servicios de Salud E.S.E en la cual se encuentre adscrito el usuario, de acuerdo con la red prestadora contratada y la disponibilidad de agenda, en cada servicio. En este sentido, desde Capital Salud se realiza seguimiento y articulación con las instituciones prestadoras, con el fin de promover la oportunidad en la asignación de citas y la continuidad en la atención de los usuarios, mediante sus canales de atención, que se presentan a continuación:

Servicios de Salud Sur E.S.E



Servicios de Salud Norte E.S.E



Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E



Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E



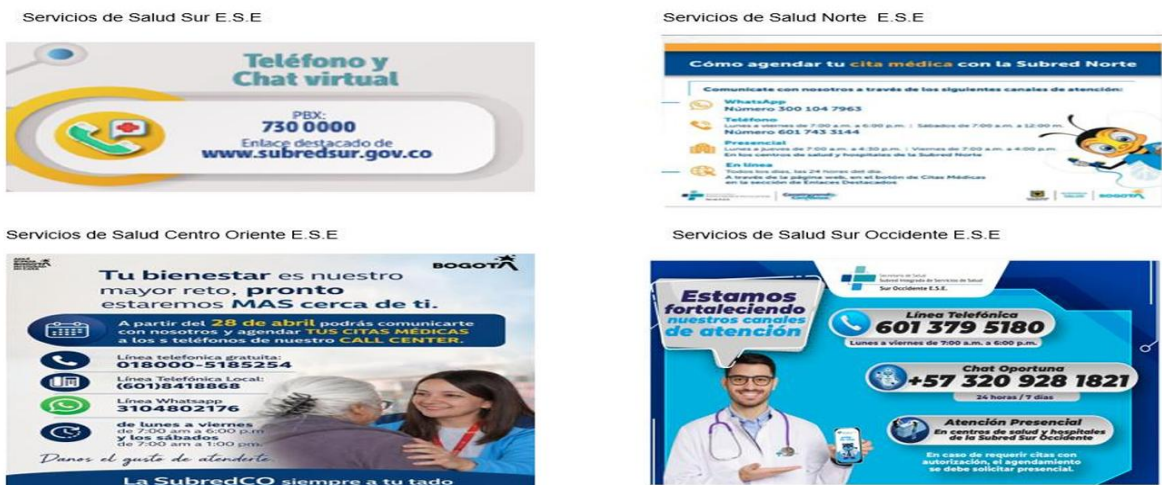
Fuente: pieza comunicativa PQRS

Ruby Gómez Páez: *En mi caso soy afiliada con subsidio y extranjera ¿Por qué no me pueden dar citas por WhatsApp? Cuando doy más número de identificación ya no responde. Gracias, quedo atenta.*

Respuesta: En atención a su consulta, nos permitimos informar que las Subredes Integradas de Servicios de Salud se encuentran realizando procesos de actualización y

fortalecimiento en sus canales de atención, con el fin de brindar cobertura y acceso oportuno a todos nuestros afiliados, incluyendo la asignación de citas a través de medios virtuales, como WhatsApp.

De igual manera, le informamos que puede realizar sus solicitudes y gestionar sus citas a través de los diferentes canales de atención habilitados por la subred y a la cual se encuentra adscrita. De acuerdo con lo anterior, debe brindar información de su tipo de Documento y número de documento, con el fin de que se realice la validación correctamente. Los canales de atención de las Subredes Integradas de Servicios de Salud para la asignación de las citas son los siguiente:



Fuente: pieza comunicativa PQRS

Carlos Eduardo Chaves Rojas: *¿Cómo me puedo afiliar o trasladar a Capital Salud?*

Respuesta: En atención a su consulta, nos permitimos informar que para solicitar afiliación o traslado a Capital salud EPS-S, lo puedes hacer mediante nuestros canales de atención, siguiendo los siguientes pasos:

Opción 1: ingresa a nuestra página web <https://www.capitalsalud.gov.co/afiliacion-informacion-desarrollo/>, imprime y diligencia el formulario de afiliación y envíalo al correo afiliaciones@capitalsalud.gov.co junto con tu documento de identidad

Opción 2: ingresa a nuestra página web <https://www.capitalsalud.gov.co/afiliacion-informacion-desarrollo/>, imprime y diligencia el formulario de afiliación y dirígete a cualquiera de nuestros Punto de Atención al Usuario con tu documento de identidad (también puedes solicitar el formulario en nuestros puntos de atención).



Puntos de Atención al Usuario
Bogotá y Soacha

PAU Barrios Unidos Cra. 30 # 73-26 Subsidio, Contributivo y Plan Comunitario	PAU Misericordia Av. Caracas # 1C-46 Subsidio, Contributivo y Plan Comunitario
PAU Bosa Cl. 63 # 80C-31 Sur Subsidio y Contributivo	PAU Tunal Cra. 25 # 47B-41 Sur Subsidio, Contributivo y Plan Comunitario
PAU Kennedy Cra. 71D # 3-28 Sur Subsidio y Contributivo	PAU Suba Cl. 146A # 92-46 Subsidio y Contributivo
Horarios de atención Lunes a viernes: 6:00 AM - 3:00 PM Sábado: 6:00 AM - 10:30 AM	
PAU Usme Cl. 74B Sur # 12-51 L-V: 6:00 AM a 3:00 PM S: 7:00 AM a 10:30 PM Subsidio y Contributivo	PAU Candelaria Cra. 53 # 50C-40 Sur L-V: 6:00 AM a 3:00 PM S: 6:00 AM a 10:30 PM Subsidio y Contributivo
Horarios de atención Lunes a viernes: 6:00 AM - 3:00 PM Sábado: 6:00 AM - 10:30 AM	
PAU Soacha Centro Comercial Ventura Local 3-36 Subsidio y Contributivo	

Fuente: https://www.capitalsalud.gov.co/wp-content/uploads/2025/07/Mapa_JUL_PAU-Bogota-y-Soacha-1024x577.png

Opción 3: Escríbenos al siguiente WhatsApp 314 223 8123 para Bogotá y el Meta 311 540 4632, así uno de nuestro de asesores te contactará.

Karlar1304: *¿Mejoraron la atención o Call Center?*

Respuesta: En atención a observación, nos permitimos informar que Capital Salud EPS viene adelantando acciones de fortalecimiento y mejora en sus líneas de atención y Call Center, con el fin de optimizar la oportunidad en la atención y la orientación brindada a nuestros afiliados.

Así mismo, se continúa generando atención mediante nuestro PAU virtual, al cual puede acceder a través de nuestra página web <https://www.capitalsalud.gov.co/>, mediante el cual puedes acceder a los tramites que requiera (autorización, solicitudes de información y orientación a nuestros afiliados).

Luz Marina Beltrán Beltrán: *¿Por qué las tirillas para medir el azúcar no me las entregan hace 4 meses y el esomeprazol?*

Respuesta: En atención a su consulta, nos permitimos informar que los medicamentos, así como los insumos descritos, se encuentran dentro de la contratación con el gestor farmacéutico Audifarma y no requieren autorización, sin embargo, se debe contar con orden médica vigente, por lo cual podrá dirigirse a cualquiera de las farmacias dispuestas para poder reclamar su solicitud. De acuerdo con la presente solicitud, Capital Salud realizó validación con Audifarma con el fin de identificar los servicios prestados, frente a lo cual Audifarma informa que ha realizado entregas de la siguiente manera:



AUDIFARMA S.A.
 Histórico del paciente

Documento: 39686804
 LUZ MARINA BELTRAN BELTRAN

Generado: 12-may-2026:03 pm

Ciudad	CAF	Fecha Generación	Fórmula	Comercial	Subcuenta	Descripción	Formulado	Entregado	Fecha de entrega	Seguimiento
BOGOTÁ	TIMIZA	26/01/26	13938	011306196	POS SUBSIDIADO	LOSETINA ANTIACIDO TABLETA 0,5 GRAMOS RECUBIERTA 30 TABS	60	60		
BOGOTÁ	TIMIZA	26/01/26	13938	013983818	POS SUBSIDIADO	ACETILSALICILATO TABLETA RECUBIERTA 100 MG 30 TABS	30	30		
BOGOTÁ	TIMIZA	26/01/26	13938	267463702	POS SUBSIDIADO	INSULINA GLARGINA MEN INYECTABLE 300 UNIDAD / 3 ML	3	3		
BOGOTÁ	TIMIZA	31/01/26	18592	282809803	POS SUBSIDIADO	ESQUELAXIN TABLETA 0,5 GRAMOS 30 TABS	25	25		
BOGOTÁ	TIMIZA	31/01/26	18592	2311850068	POS SUBSIDIADO	ZIPRA ASESIVO DE OJOS 0,05% 10 ML	50	50		
BOGOTÁ	TIMIZA	31/01/26	18592	53268794003	POS SUBSIDIADO	AGUA LAPICERO BURLINA 200 ML 400 (5732 BURLADA) UN	30	30		
BOGOTÁ	TIMIZA	11/03/26	45387	267463702	POS SUBSIDIADO	INSULINA GLARGINA MEN INYECTABLE 300 UNIDAD / 3 ML	3	3		
BOGOTÁ	TIMIZA	11/03/26	45387	2958794003	POS SUBSIDIADO	AGUA LAPICERO BURLINA 200 ML 400 (5732 BURLADA) UN	40	40		
BOGOTÁ	TIMIZA	11/03/26	45387	18056789016	POS SUBSIDIADO	NEOSTROMINA TABLETA 0,5 GRAMOS RECUBIERTA 1000 TABS	60	60		
BOGOTÁ	TIMIZA	17/03/26	48546	18054977016	EVENTO SUBSIDIADO	ECOSUSTAINABLE TABLETA RECUBIERTA 0,5 GRAMOS 30 TABS	30	30		

Fuente: https://www.capitalsalud.gov.co/wp-content/uploads/2025/07/Mapa_JUL_PAU-Bogota-y-Soacha-1024x577.png

Por otra parte, Capital Salud EPS, deja a su disposición las farmacias dispuestas con el fin de orientarla frente a la solicitud que requiera:



Fuente: https://www.capitalsalud.gov.co/wp-content/uploads/2025/07/Mapa_JUL_PAU-Bogota-y-Soacha-1024x577.png

María del Carmen Ruiz Duran: *¿Por qué no se acercan a galerías de dentolaser y revisión de la atención los usuarios?*

Respuesta: En atención a su consulta, nos permitimos informar que Capital Salud EPS se encuentra adelantando acciones de mejora continua en articulación con la IPS Dentoláser, con el objetivo de fortalecer la calidad, oportunidad y humanización en la atención brindada a los usuarios.

Estas acciones incluyen el seguimiento permanente a la prestación de los servicios, la identificación de oportunidades de mejora y la implementación de medidas que permitan mejorar la experiencia de los afiliados y garantizar una atención cada día más eficiente.

Manuela Cortes Granados: *Datos Estadísticos Históricos*

Respuesta: En atención a su comunicación, le informamos que no es posible emitir una respuesta de fondo, ya que su mensaje constituye un comentario general sin especificaciones concretas que nos permitan aportar datos exactos o brindar una solución específica.

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

6. Compromisos Adquiridos en el marco de la Audiencia, si los hubiere.

Durante la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas no se adquirieron compromisos específicos, dado que no se establecieron acuerdos ni acciones adicionales derivados de las intervenciones realizadas por los asistentes.

3. COMPROMISOS

No.	COMPROMISO	FECHA DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE
1.			

4. AGENDA PRÓXIMA REUNIÓN

TEMA	LUGAR	FECHA / HORA
N/A	N/A	N/A

Nota: En caso tal que el presente formato no sea procesado a través del sistema AGILSALUD, será necesario incluir los espacios para firmas manuscritas o firmas tipo grafo (firma escaneada), incluyendo los campos de nombre completo, cargo, área y/o entidad.

Para constancia firman:

Nombre: Marcela Brun Vergara
Cargo: Gerente General
Área/Entidad: Gerencia

Nombre: Nelcy Nayibe Barbosa Botero
Cargo: Director de estrategia y Planeación
Área/Entidad: Dirección de Estrategia y Planeación

Elaboró: Leidy Diana Serrano Hernández – Profesional Especializada
Revisó: Jenny Patricia Marin Amaya– Coordinadora de Organización y métodos
Aprobó: Jorge Enrique Ceballos Quintero -Dirección Médica
Ada Constanza Castiblanco- Subdirección Médica
Luz Adriana Narvéz Patio- Dirección Atención al Usuario
Nelcy Nayibe Barbosa Botero – Director Estrategia y Planeación

Anexos: La presentación de la Audiencia Pública, lista de asistencia y el video de la transmisión hacen parte integral del acta.