

Informe de evaluación Participación Activa Primer Diálogo Ciudadano "Familias Y Comunidades Que Cuidan La Salud Mental"



Fuente: Registro fotografico I Dialogo Ciudadano

27 de marzo de 2026
Dirección de Atención al Usuario

Introducción

Capital Salud EPS-S, en cumplimiento de la normatividad vigente, garantizó un espacio de participación ciudadana mediante la realización del **I Diálogo Ciudadano: "Familias Y Comunidades Que Cuidan La Salud Mental"**, llevado a cabo el 27 de marzo de 2026, en el Auditorio de la Sede administrativa la Castellana Carrera 46 N° 94 – 73.

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 las Familias y Comunidades que cuidan la Salud Mental, en un escenario de interacción donde se presentaron la ruta de prevención de salud mental, junto con herramientas para el manejo de emociones que se ven reflejadas en su diario vivir, con el fin de tener un Espacio de reflexión y diálogo sobre la importancia del entorno familiar y comunitario en la promoción del bienestar emocional, la prevención de problemáticas en salud mental y el fortalecimiento de redes de apoyo.

El evento también constituyó una oportunidad de adquirir conocimiento sobre lo que es la rendición de cuenta desde lo estructural explicando objetivos, metodología y formas de participación ciudadana, con el propósito del fortalecimiento 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, Doctora Marcela Brun Vergara**; representantes de la Asociación de Usuarios ASOCAPITAL SALUD; voceras de la Veeduría de Madres cuidadoras de Capital Salud, representantes de las Subredes Integradas de Servicio de Salud, Secretaria Distrital 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.

1. Objetivo General

Generar un espacio de diálogo con la ciudadanía para fortalecer el rol de las familias y comunidades en el cuidado de la salud mental, así como socializar la estrategia de participación para la jornada de Rendición de Cuentas de la vigencia 2025, que se realizará el 23 de abril de 2026.

Objetivos específicos

- Socializar ruta de prevención de salud mental, brindando información clara y accesible a los participantes.

- Demostrar de manera práctica el uso de herramientas autónomas para mejorar el manejo de emociones, facilitando la apropiación de estos por parte de los usuarios.
- Recoger inquietudes, observaciones y sugerencias de los participantes para identificar oportunidades de mejora en el proceso de rendición de cuentas 2025.
- 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.

2. Divulgación y Convocatoria

Fecha: 27 de marzo de 2026

Hora: 8:00 am – 11:00 am

Lugar: Auditorio de la Sede administrativa la Castellana Carrera 46 N° 94 – 73.

Se adelantó la convocatoria para el I Diálogo Ciudadano “Familias y comunidades que cuidan la salud mental”. 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 I 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 I Diálogo Ciudadano



I Diálogo Ciudadano
Capital Salud - 2026

“Familias y comunidades que cuidan la salud mental”

Fecha: 27 de marzo 2026

Hora: 9:00 a.m. a 11:00 a.m.

Lugar: Auditorio sede administrativa La Castellana
Carrera 46 N.º 94-73

capitalsalud | Capital Salud Te Cuida | BOGOTÁ

Fuente: Pieza comunicativa para la convocatoria I Diálogo Ciudadano

3. Desarrollo del I Diálogo Ciudadano 2026

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

Presentación Magistral

Se proyectó una presentación en la cual se de manera detallada se explicaba la ruta de atención a salud mental y algunos conceptos médicos en lenguaje claro. Este material permitió reforzar el conocimiento sobre la ruta de salud mental y herramientas para manejo de emociones, y se da a conocer marco el marco metodológico de la rendición de cuentas tales como:

- Ruta de salud mental, servicios de salud mental.
- Manejo de emociones ¿malestar general? ¿Cómo prevenir?
- Objetivos del proceso de rendición de cuentas.
- Metodología de participación ciudadana.
- Canales y mecanismos para la presentación de aportes por parte de la ciudadanía.

La finalidad de este espacio fue facilitar la apropiación del manejo de emociones, claridad de servicios de salud mental y la socialización de la metodología para la rendición de cuentas vigencia 2025.

Interacción con el público

Los asistentes participaron en un espacio conversacional, compartiendo su experiencia con en la ruta de salud mental y manejo de emociones con el conocimiento previo, hacen a lución que de las herramientas o pautas que se brindaron en la charla en las que indican que deberían ser promovidas más seguidos en diferentes espacios.

Los usuarios expresan que para esta ruta sea visible es importante establecer una amplia oportunidad de las especialidades la cual la conforman, pues muchos de ellos llegan a la conclusión, que pese a que está bien diseñada al momento de dar cumplimiento se queda corta para una buena prestación en el servicio.

por otro lado, en el espacio de la socialización de la estrategia de rendición de cuenta, se logró despejar dudas normativas, y del mismo proceso, donde los diferentes representantes de la asociación de usuarios sugieren un espacio, para que ellos como forma de participación se visibilicen con lo que aportan a la institución y hacen en pro de la mejora del servicio total.

Se realizó una dinámica participativa en la que los asistentes utilizaron tarjetas de colores para evaluar la gestión: el verde para destacar logros y el naranja para identificar retos o áreas de mejora. Con una participación activa y entusiasta, los asistentes consignaron sus aportes en un mural, proporcionando insumos clave para el proceso de rendición de cuentas

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

4. Resultados de evaluación I Dialogo Ciudadano Capital Salud EPS-S.

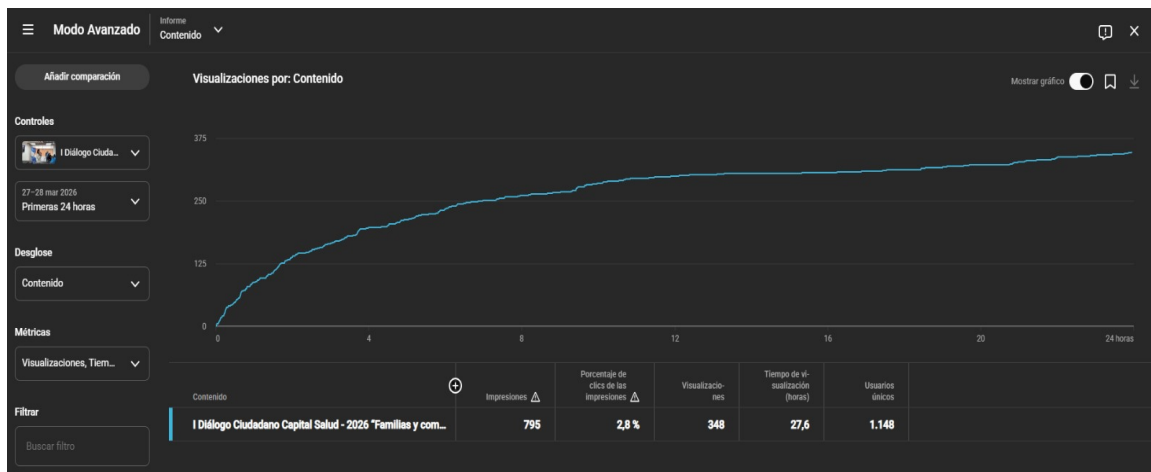
El presente informe ofrece una visión detallada sobre la participación y percepción de los asistentes al I Diálogo Ciudadano Capital Salud EPS-S. Este encuentro, llevado a cabo en la ciudad de Bogotá, contó con la presencia de ciudadanos provenientes de diversas zonas geográficas y pertenecientes a distintos grupos poblacionales.

El análisis de los resultados tiene como objetivo identificar las fortalezas y oportunidades de mejora en los procesos de interacción y comunicación entre la entidad y la ciudadanía, con el fin de fortalecer la transparencia, la participación y la calidad en la atención.

Modalidad de Participación

De los 185 participantes (145 conectados a través de redes sociales y 40 de forma presencial), solo 22 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.

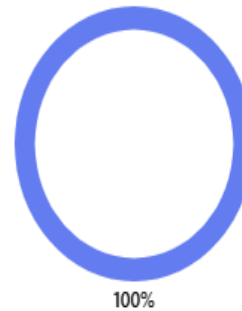
Transmisión YouTube: 145 visualizaciones



Fuente: Informe de Mercadeo y Comunicaciones I Dialogo Ciudadano 2026.

Autorización de datos personales:

● SI	22
● NO	0



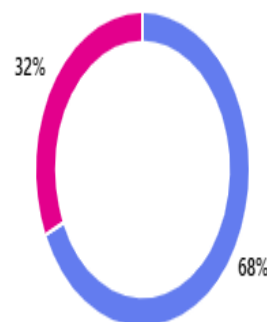
Fuente: Datos propios, formulario evaluación I Dialogo Ciudadano

Teniendo en cuenta el número de personas que aplicaron la evaluación (22), 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.

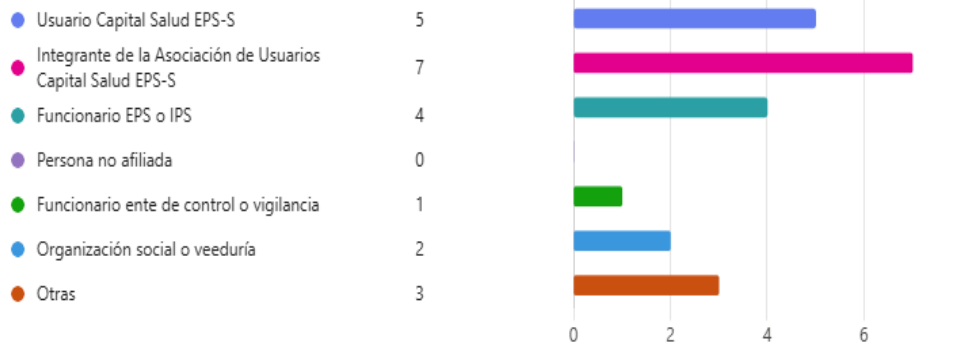
Modalidad de participación del Diálogo ciudadano:

● Presencial	15
● Virtual	7
● Mixta	0



Fuente: Datos propios, formulario evaluación I Dialogo Ciudadano

Frente a la información proporcionada, según el formulario de evaluación, podemos afirmar que de los 22 usuarios el 68%participo de manera presencial, mientras que el 32% 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:


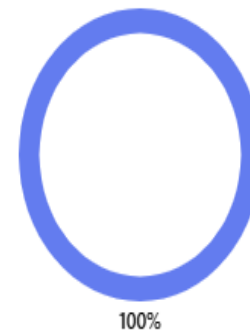
Fuente: Datos propios, formulario evaluación I Dialogo Ciudadano

Realizamos un análisis teniendo en cuenta el registro de forms, (22 usuarios), para identificar los diferentes tipos de participantes que asistieron al evento, arrojando como resultado lo siguiente:

- Usuarios afiliados a Capital Salud EPS-S 23%
- Integrantes de la asociación de usuarios Capital Salud EPS-S 32%
- Funcionarios de EPS o IPS 18%
- Persona no afiliada 0%
- Funcionario ente de control 5%
- Organización social o veeduría 9%
- Otras 14%

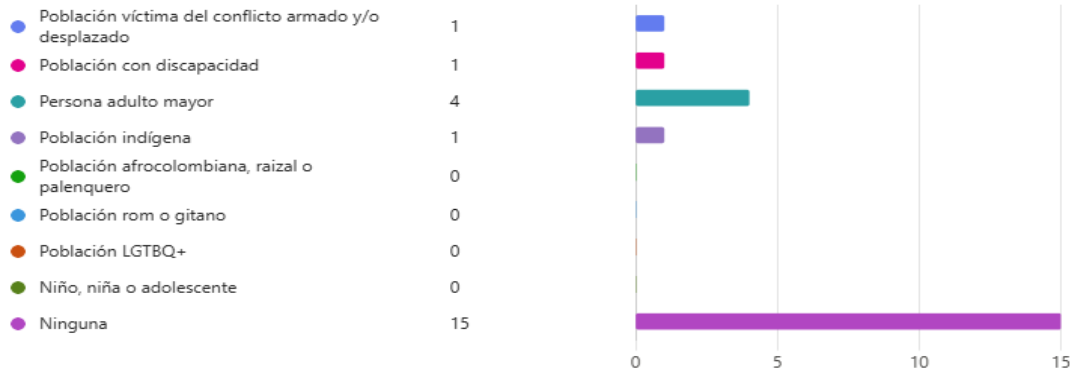
Ubicación geográfica:

Bogotá	22
Meta	0
Otro	0



Fuente: Datos propios, formulario evaluación I Dialogo Ciudadano.

Con base en la información obtenida a partir del registro de formularios (22 usuarios), se identificó que 22 participantes (100%) provienen de Bogotá, mientras que usuarios del departamento del Meta y otros lugares del país no tuvo presencia.

Identificación con alguno de los siguientes grupos poblacionales:


Fuente: Datos propios, formulario evaluación I Dialogo Ciudadano.

Realizamos un análisis teniendo en cuenta no solo el registro de forms, (22 usuarios), para identificar los diferentes tipos de participantes que asistieron al evento, arrojando como resultado lo siguiente en los grupos poblacionales.

- Población Víctima de Conflicto Armado 15%
- Población con discapacidad 5%
- Adulto mayor 18%
- Población Indígena 0%
- Población afrocolombiana, raizal o palenquero 0%
- Población ROM o gitano 0%
- Población LGBTQ+ 0%
- Niño, niña o adolescente 0%
- Ninguna 68%

La convocatoria para participar se hizo:

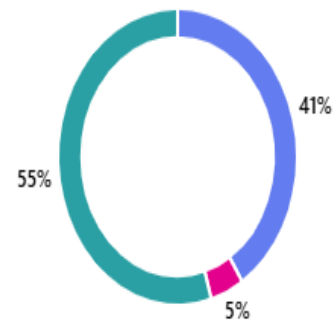

Fuente: Datos propios, formulario evaluación I Dialogo Ciudadano.

Teniendo en cuenta el número de personas que aplicaron el formulario de evaluación (22), 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 | 9% |
| • De forma tardía | 5% |
| • No conocí la convocatoria, me enteré por mis propios medios | 5% |

Cómo se enteró de la Convocatoria:

• A través de diferentes medios disponibles (contacto telefónico, mensaje de texto, redes sociales, página...	9
• Solo por medios digitales	1
• A través de la organización a la que pertenezco	12
• Otro	0



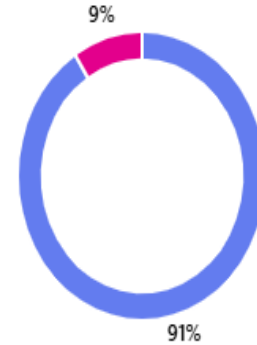
Fuente: Datos propios, formulario evaluación I Dialogo Ciudadano.

Frente a la información proporcionada por el registro de formularios (22 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 | 41% |
| • Solo por medios digitales | 5% |
| • A través de la organización a la que pertenezco | 55% |
| • Otro | 0% |

La información presentada fue:

● Clara y comprensible	20
● Clara y respondieron mis preguntas	2
● Un poco confusa, los temas no fueron explicados de forma clara	0
● No se entendió	0



Fuente: Datos propios, formulario evaluación I Dialogo Ciudadano.

Frente a esta pregunta de las personas que aplicaron el formulario de evaluación (22 usuarios), se puede evidenciar que 91% de las personas entendieron de manera clara comprensible la información del dialogo, mientras para el 9% clara y respondieron a sus.

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	19
● No, no hubo un diálogo fluido con la ciudadanía	1
● No hubo diálogo con la ciudadanía, solo se brindó información	2

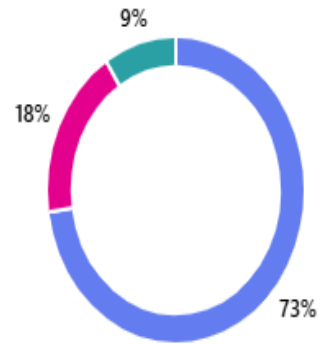


Fuente: Datos propios, formulario evaluación I Dialogo Ciudadano.

Teniendo en cuenta el número de personas que aplicaron el formulario de evaluación (22), el 86% 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 5% refieren No, no hubo un diálogo fluido con la ciudadanía, y el 9% No hubo diálogo con la ciudadanía, solo se brindó información.

Se sintió escuchado por parte de la entidad:

● Sí	16
● Parcialmente	4
● No	2

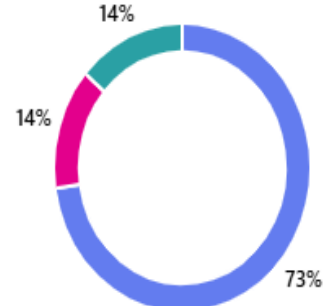


Fuente: Datos propios, formulario evaluación I Dialogo Ciudadano.

Frente a esta pregunta de (22) personas que aplicaron el formulario de evaluación, se observó que el 73% expresaron sentirse escuchados por la entidad. Sin embargo, el 18% se sintió parcialmente escuchado y el 9% refieren lo contrario.

Se llegó a algún compromiso con la ciudadanía:

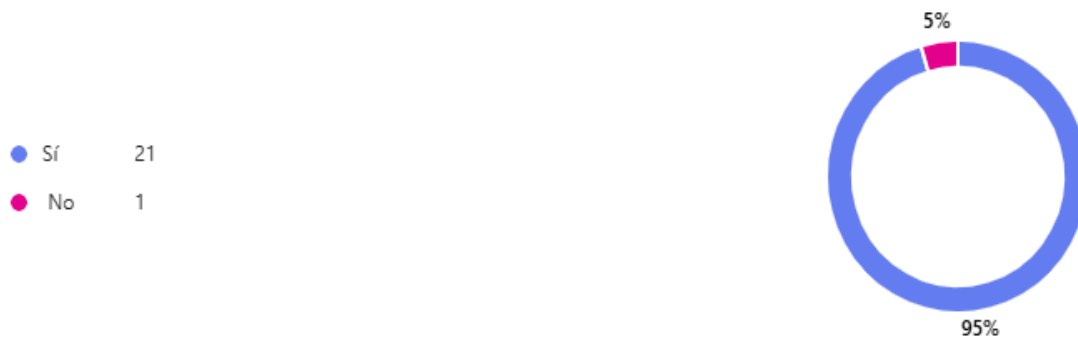
● Sí	16
● Sí, pero no fue claro	3
● No	3



Fuente: Datos propios, formulario evaluación I Dialogo Ciudadano.

Teniendo en cuenta que 22 personas diligenciaron el formulario de evaluación, se evidenció una percepción mayoritariamente positiva frente al compromiso de Capital Salud EPS-S con la ciudadanía. El 73% de los participantes indicó que sí percibió dicho compromiso, un 14% señaló que lo percibió, pero no de forma clara, y el 14% 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 I 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 I Dialogo Ciudadano.

Frente a esta pregunta se pudo evidenciar que de los 22 ciudadanos que diligenciaron el Formulario el 30% indica tener alguna pregunta o sugerencia, mientras 70% indica que no tener pregunta o sugerencia las cuales se relacionan a continuación.

Preguntas e inquietudes realizadas por la ciudadanía en general en el Diálogo 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 Diálogo Ciudadano.

1. Jenny Antonia Vera Espitia: *De qué manera capital salud va a apoyar a los usuarios en la parte de salud mental.*

Respuesta: En atención a lo requerido, me permito informar que Capital Salud EPS ha generado cambio de modalidad de contratación para tener un acceso directo a servicio de psicología con la red primaria; ha fortalecido los programas de atención en salud mental, como hospital día y atención ambulatoria, orientados a la reducción de síntomas de riesgo y la recuperación funcional en ámbitos sociales, familiares y laborales.

Se realiza un seguimiento activo a los usuarios con riesgo alto buscando la eliminación de barreras en el acceso a los servicios.

Se mantienen estrategias de prevención y promoción a través de creación y difusión de piezas comunicativas.

Se fortalecer el conocimiento de la red de servicios primarios para la orientación a servicios intersectoriales que favorezcan el bienestar de los afiliados

2. Luz Marina Beltrán Beltrán: *Que le den continuidad a lo servicio en las subredes no solo por georreferenciación.*

Respuesta: En atención a la solicitud relacionada con la continuidad del servicio, me permito informar que Capital Salud no puede garantizar la continuidad de la atención en las diferentes subredes, no solo por limitaciones de georreferenciación.

Lo anterior obedece a que, al realizar la prestación en cada subred, el proceso iniciaría desde cero, sin posibilidad de retomar la trazabilidad clínica y administrativa del usuario. Esta situación impide asegurar la continuidad integral de la atención, afectando la calidad y oportunidad del servicio que nuestros usuarios requieren.

Por lo tanto, bajo las condiciones actuales, no es viable operativa ni técnicamente dar continuidad al servicio en las subredes mencionadas.

3. Doralís Vargas Casas: *Tips para atención oportuna y eficiente en Odontología*

Respuesta: En respuesta a su solicitud, me permito informar que actualmente no contamos con tips estandarizados para atención oportuna y eficiente en el servicio de Odontología.

Lo anterior se debe a que cada subred maneja sus propios tiempos, disponibilidad y oportunidades de asignación de citas, lo cual impide establecer un lineamiento único que aplique de manera transversal. Por esta razón, los tiempos de atención y la oportunidad del servicio dependen directamente de la operatividad y agenda de cada subred.

4. Gloria Mercedes Vásquez Torres: *Me gustaría que hicieran más contrataciones de especialistas ya que es imposible sacar citas, no hay agenda y se nos vencen las órdenes médicas. Y nuestra salud se nos deteriora, por falta de atención oportuna. Gracias*

Respuesta: Agradecemos que nos comparta su inconformidad y entendemos la preocupación que genera no contar con agenda oportuna para la atención con especialistas. Lamentamos las dificultades que ha presentado para acceder a las citas y el impacto que esto pueda tener en su estado de salud.

Desde Capital Salud trabajamos día a día para mejorar la oportunidad y calidad en la prestación de los servicios. Su solicitud de ampliar la contratación de especialistas será escalada y evaluada por las áreas correspondientes, teniendo en cuenta la necesidad manifestada por los usuarios.

Es importante aclarar que, a la fecha, se está garantizando la oportunidad de las consultas requeridas por los usuarios de acuerdo con la disponibilidad de agenda de cada prestador y subred. Sin embargo, tomamos atenta nota de su caso para gestionar alternativas que permitan fortalecer la atención.

Reiteramos nuestro compromiso con su bienestar y quedamos atentos para apoyarle en la gestión de sus autorizaciones o en la búsqueda de citas disponibles.

5. Sandra Milena Vargas Bautista: *Desde capital salud cómo se genera una información sobre la ruta de salud mental para acceder a la misma?*

Respuesta: capital Salud ha dado a conocer la ruta de atención en salud mental a través de:

- jornadas de atención de PAU
- jornadas en articulación con la red de servicios
- Piezas comunicativas donde se difunde el acceso a servicios
- Mensajes de texto a la comunidad ya con riesgo identificado
- Espacios de socialización con los líderes de participación social en dos oportunidades 2023 y la reciente de 2026

En otro momento, el señor Javier Salgado, en representación de la Asociación de Usuarios, intervino realizando un aporte constructivo, solicitando que en la audiencia pública de rendición de cuentas se garantice un espacio específico para la participación de las asociaciones de usuarios.

Conclusiones

Al analizar los resultados, se observa que el evento cumplió con las expectativas del público, 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 Primer 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, con interacción en las experiencias positivas desde las buenas prácticas del manejo emocional en el diario vivir, donde se resalta la utilidad del servicio, en pro de la mejora continua. 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
Directora de Atención al Usuario

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