

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

Acta No: 02

Lugar: Alcaldía local de Kennedy

Fecha: 30-06-2026

Hora Inicio: 09:00 **Hora Final:** 11:00

TEMA DE LA REUNIÓN: II Diálogo Ciudadano: Construyendo Inclusión y Participación Social desde el Territorio.

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

NOMBRE	CARGO	AREA	ASISTENTE	AUSENTE
--------	-------	------	-----------	---------

1. AGENDA DE LA REUNIÓN

No.	PUNTO	RESPONSABLE
1	Interpretación de los himnos de Colombia y Bogotá	Equipo de comunicaciones
2	Palabras de bienvenida.	Doctora Luz Adriana Narváez
3	Presentación de las reglas del encuentro	Doctora Luz Adriana Narváez
4	Charla magistral "Enfoque diferencial e incluyente en lo territorial", a cargo del referente nacional de Enfoque Diferencial de Capital Salud EPS-S, John Ferney Rodríguez, quien presentó el modelo de atención con enfoque diferencial, poblacional y territorial, destacando las estrategias para garantizar una atención integral e incluyente a las poblaciones priorizadas.	John Ferney Rodríguez referente nacional de Enfoque Diferencial de Capital Salud EPS-S
5	Intervención de la Alcaldía Local de Kennedy, donde se socializaron los proyectos de inversión orientados al fortalecimiento de acciones sociales, comunitarias e incluyentes en el territorio	Erika Guerrero, representante del equipo de Salud Inclusiva de la Alcaldía Local de Kennedy
6	Espacio de preguntas e intervención de los asistentes, en el que se resolvieron inquietudes y se recibieron aportes relacionados con el acceso a los servicios de salud y el fortalecimiento de la participación ciudadana	Asistentes al Diálogo Ciudadano y equipo de la Dirección de Capital Salud EPS-S

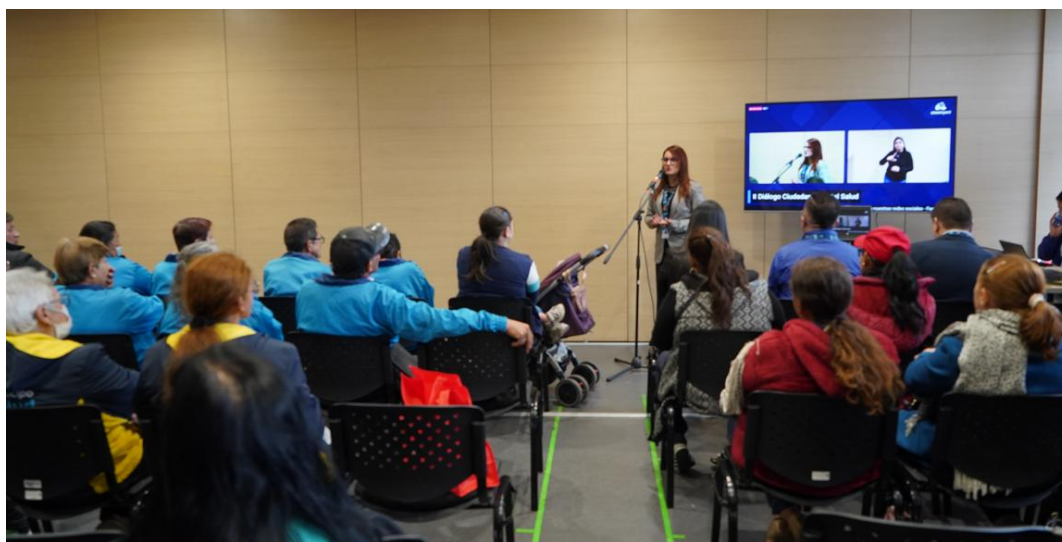
CONTROL DE CAMBIOS	
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
V3.0-2023	Se modifica código del documento, asignación de proceso y subproceso; por motivo de actualización de mapa de proceso, código anterior F02-GA, código nuevo FR-002-ADM
V4.0-2025	Se agrega nota aclaratoria y se ajusta documento para proyección firma digital en el Sistema AGILSALUD

ELABORO/MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Derly Fernández Romero Cargo: Profesional Especializado Fecha: Enero de 2025	Andrea Gonzalez / Lizeth Montero Coord. Admva / Prof. Procesos y Calidad Enero 2025	José Orlando Angel Torres Director Administrativo y Financiero Febrero 2025

2. DESARROLLO DE LA REUNIÓN / CONCLUSIONES

1. Interpretación de los himnos de Colombia y Bogotá.

2. Palabras de bienvenida. Doctora Luz Adriana Narváez, Directora de Atención al Usuario.



Fuente: Registro fotografico II Dialogo Ciudadano

La doctora Luz Adriana Narváez dio la bienvenida a los asistentes al II Diálogo Ciudadano 2026, agradeciendo la participación de los representantes de la Secretaría Distrital de Salud, la Subredes Integradas de Servicios de Salud, a la Alcaldía Local de Kennedy, las organizaciones sociales, la veeduría Distrital, las asociaciones de usuarios veeduría de madres cuidadoras de Capital Salud y demás formas de participación provenientes de Bogotá, Soacha y Meta.

Durante su intervención destacó el compromiso de Capital Salud EPS-S con la inclusión y la participación social, señalando que la entidad cuenta con más de un millón de afiliados, de los cuales cerca de 245.000 pertenecen a poblaciones con enfoque diferencial. En este contexto, explicó que el diálogo ciudadano y la feria de servicios fueron diseñados para fortalecer el acceso a los servicios de salud, promover un modelo de atención más incluyente y acercar la oferta institucional a estas poblaciones.

Asimismo, resaltó el trabajo articulado que se viene desarrollando con la Secretaría Distrital de Salud, en el marco del modelo Más Bienestar y de los Centros Especializados y Resolutivos, con el propósito de fortalecer la atención integral de los afiliados.

CONTROL DE CAMBIOS	
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
V3.0-2023	Se modifica código del documento, asignación de proceso y subproceso; por motivo de actualización de mapa de proceso, código anterior F02-GA, código nuevo FR-002-ADM
V4.0-2025	Se agrega nota aclaratoria y se ajusta documento para proyección firma digital en el Sistema AGILSALUD

ELABORO/MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Derly Fernández Romero Cargo: Profesional Especializado Fecha: Enero de 2025	Andrea Gonzalez / Lizeth Montero Coord. Admva / Prof. Procesos y Calidad Enero 2025	José Orlando Angel Torres Director Administrativo y Financiero Febrero 2025

3. Presentación de las reglas del encuentro. Doctora Luz Adriana Narváez

Posteriormente, presentó las reglas del encuentro, invitando a los asistentes a participar de manera respetuosa, escuchar atentamente las exposiciones, tomar nota de sus inquietudes y formular sus preguntas al finalizar cada intervención, promoviendo un diálogo constructivo y una participación basada en el respeto y el trabajo colaborativo.

Finalmente, invitó a los participantes a recorrer la feria de servicios instalada durante la jornada, resaltando la importancia de aprovechar los espacios de orientación y acceso a los diferentes programas y servicios ofrecidos por Capital Salud EPS-S y las entidades participantes. Concluyó agradeciendo la asistencia, la puntualidad y el compromiso de la comunidad con el fortalecimiento de la participación social y el control ciudadano.

4. Charla magistral "Enfoque diferencial e incluyente en lo territorial", a cargo del referente nacional de Enfoque Diferencial de Capital Salud EPS-S, John Ferney Rodríguez



Fuente: Registro fotografico II Dialogo Ciudadano

La presentación expone el Modelo de Atención en Salud de Capital Salud EPS-S, orientado a garantizar una atención integral, equitativa y sin discriminación para las poblaciones con mayor vulnerabilidad, mediante la implementación del enfoque diferencial, poblacional y territorial.

CONTROL DE CAMBIOS	
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
V3.0-2023	Se modifica código del documento, asignación de proceso y subproceso; por motivo de actualización de mapa de proceso, código anterior F02-GA, código nuevo FR-002-ADM
V4.0-2025	Se agrega nota aclaratoria y se ajusta documento para proyección firma digital en el Sistema AGILSALUD

ELABORO/MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Derly Fernández Romero Cargo: Profesional Especializado Fecha: Enero de 2025	Andrea Gonzalez / Lizeth Montero Coord. Admva / Prof. Procesos y Calidad Enero 2025	José Orlando Angel Torres Director Administrativo y Financiero Febrero 2025

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



Fuente: Presentación magistral II Diálogo ciudadano

a. Objetivo del modelo

Garantizar el acceso oportuno a los servicios de salud mediante las Rutas Integrales de Atención en Salud (RIAS), disminuyendo las barreras de acceso y fortaleciendo la gestión del riesgo en salud de las poblaciones priorizadas.

b. Poblaciones priorizadas

El modelo contempla estrategias específicas para:

- Personas con discapacidad.
- Poblaciones indígenas y demás grupos étnicos.
- Población rural.
- Comunidad Embera.
- Sectores sociales LGBTIQ+.
- Poblaciones especiales y personas en condición de vulnerabilidad.

c. Enfoque diferencial

Se fundamenta en la Constitución Política de Colombia y en la normatividad del Ministerio de Salud, reconociendo la diversidad cultural, social y territorial del país. Su propósito es adaptar la atención en salud a las necesidades particulares de cada población, promoviendo la equidad y eliminando las barreras de acceso.

CONTROL DE CAMBIOS	
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
V3.0-2023	Se modifica código del documento, asignación de proceso y subproceso; por motivo de actualización de mapa de proceso, código anterior F02-GA, código nuevo FR-002-ADM
V4.0-2025	Se agrega nota aclaratoria y se ajusta documento para proyección firma digital en el Sistema AGILSALUD

ELABORO/MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Derly Fernández Romero Cargo: Profesional Especializado Fecha: Enero de 2025	Andrea Gonzalez / Lizeth Montero Coord. Admva / Prof. Procesos y Calidad Enero 2025	José Orlando Angel Torres Director Administrativo y Financiero Febrero 2025

d. Organización del modelo

El modelo cuenta con un equipo interdisciplinario conformado por gestores diferenciales, gestores indígenas, gestor LGBTIQ+, profesionales de apoyo y la Dirección de Atención al Usuario (DAU), quienes articulan acciones con IPS, entidades territoriales, fundaciones, participación social y demás actores del sistema de salud.

c. Gestión del riesgo y atención

La atención inicia desde la caracterización de la población y la identificación de riesgos, permitiendo canalizar a los usuarios hacia las rutas de promoción, prevención, atención y seguimiento, según sus necesidades de salud.

d. Personas con discapacidad

Se resalta la importancia del Registro de Localización y Caracterización de Personas con Discapacidad (RLCPD) y la certificación de discapacidad como herramientas fundamentales para identificar necesidades, facilitar el acceso a servicios y realizar seguimiento a esta población.

e. Trabajo sectorial e intersectorial

El modelo promueve la articulación permanente entre:

- IPS y hospitales.
- Secretarías Distritales.
- ICBF.
- Equipos extramurales APS.
- Cabildos indígenas.
- Fundaciones.
- Veedurías ciudadanas.
- Organizaciones sociales.

Esta coordinación busca mejorar la oportunidad en la atención y disminuir las barreras de acceso.

f. Participación social

Se fortalece el trabajo con:

- Veedurías ciudadanas.
- Asociaciones de usuarios.
- Fundaciones.

CONTROL DE CAMBIOS	
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
V3.0-2023	Se modifica código del documento, asignación de proceso y subproceso; por motivo de actualización de mapa de proceso, código anterior F02-GA, código nuevo FR-002-ADM
V4.0-2025	Se agrega nota aclaratoria y se ajusta documento para proyección firma digital en el Sistema AGILSALUD

ELABORO/MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Derly Fernández Romero Cargo: Profesional Especializado Fecha: Enero de 2025	Andrea Gonzalez / Lizeth Montero Coord. Admva / Prof. Procesos y Calidad Enero 2025	José Orlando Angel Torres Director Administrativo y Financiero Febrero 2025

- Mesas de trabajo.
- Diálogos ciudadanos.

Estos espacios permiten identificar problemáticas, construir soluciones y fortalecer la participación de la comunidad.

g. Reporte de barreras de acceso

La presentación establece una ruta para el reporte y escalamiento de casos:

- Identificación de la barrera.
- Reporte al equipo de Enfoque Diferencial.
- Gestión del caso por parte del equipo especializado.
- Respuesta y seguimiento con las IPS y entidades correspondientes.

La presentación evidencia que el Modelo de Atención con Enfoque Diferencial de Capital Salud EPS-S busca garantizar una atención integral, humanizada e incluyente para las poblaciones priorizadas, mediante la articulación interinstitucional, la participación social, la gestión del riesgo y el seguimiento permanente de los casos, con el propósito de reducir las inequidades y asegurar el acceso efectivo a los servicios de salud.

5. Intervención de la Alcaldía Local de Kennedy, donde se socializaron los proyectos de inversión orientados al fortalecimiento de acciones sociales, comunitarias e incluyentes en el territorio.



Fuente: Registro fotografico II Dialogo Ciudadano

CONTROL DE CAMBIOS	
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
V3.0-2023	Se modifica código del documento, asignación de proceso y subproceso; por motivo de actualización de mapa de proceso, código anterior F02-GA, código nuevo FR-002-ADM
V4.0-2025	Se agrega nota aclaratoria y se ajusta documento para proyección firma digital en el Sistema AGILSALUD

ELABORO/MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Derly Fernández Romero Cargo: Profesional Especializado Fecha: Enero de 2025	Andrea Gonzalez / Lizeth Montero Coord. Admva / Prof. Procesos y Calidad Enero 2025	José Orlando Angel Torres Director Administrativo y Financiero Febrero 2025

La profesional Erika Guerrero, representante del equipo de Salud Inclusiva de la Alcaldía Local de Kennedy, presentó los proyectos de inversión local orientados al fortalecimiento de acciones sociales, comunitarias e incluyentes en el territorio, resaltando el trabajo articulado con Capital Salud EPS-S para mejorar el bienestar y la calidad de vida de la comunidad.

Durante su intervención socializó el proyecto 2794 – Kennedy Respira Bienestar, el cual comprende tres contratos principales:

- CPS 814 de 2025: Dirigido al fortalecimiento de las acciones complementarias en salud para personas con discapacidad y sus cuidadores, así como a la prevención y disminución de factores de riesgo asociados al consumo de sustancias psicoactivas, mediante procesos formativos, trabajo comunitario y fortalecimiento de dispositivos de base comunitaria.
- CPS 815 de 2025: Enfocado en la promoción de la salud mental y la salud sexual y reproductiva, a través de estrategias de formación, caracterización de la población, procesos educativos, generación de contenidos, fortalecimiento de nuevos liderazgos y articulación con iniciativas de presupuestos participativos.
- CPS 978 de 2025: Orientado a la entrega de ayudas técnicas y dispositivos de asistencia personal no cubiertos por el Plan de Beneficios en Salud, tales como sillas de ruedas, camas hospitalarias, cojines y colchones antiescaras, barras de apoyo, elementos ortopédicos y kits de apoyo cognitivo y sensorial. Explicó que el proceso incluye inscripción permanente, valoración domiciliaria por profesionales de rehabilitación, entrega personalizada de los dispositivos y seguimiento posterior para garantizar su adecuado uso.

Finalmente, invitó a la comunidad a participar activamente en los proyectos de la Alcaldía Local, realizar la inscripción a las diferentes convocatorias y continuar fortaleciendo los espacios de participación ciudadana, con el propósito de ampliar la cobertura de los programas y mejorar las condiciones de salud y bienestar de la población de la localidad de Kennedy.

6. Espacio de preguntas e intervención de los asistentes, en el que se resolvieron inquietudes y se recibieron aportes relacionados con el acceso a los servicios de salud y el fortalecimiento de la participación ciudadana.

CONTROL DE CAMBIOS	
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
V3.0-2023	Se modifica código del documento, asignación de proceso y subproceso; por motivo de actualización de mapa de proceso, código anterior F02-GA, código nuevo FR-002-ADM
V4.0-2025	Se agrega nota aclaratoria y se ajusta documento para proyección firma digital en el Sistema AGILSALUD

ELABORO/MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Derly Fernández Romero Cargo: Profesional Especializado Fecha: Enero de 2025	Andrea Gonzalez / Lizeth Montero Coord. Admva / Prof. Procesos y Calidad Enero 2025	José Orlando Angel Torres Director Administrativo y Financiero Febrero 2025



Fuente: Registro fotografico II Dialogo Ciudadano

Antes de dar inicio al espacio de preguntas, la moderación presentó las reglas de participación con el fin de garantizar el adecuado desarrollo de la jornada, promoviendo un ambiente de respeto, empatía y construcción colectiva.

Se informó a los asistentes que cada intervención tendría un tiempo máximo de tres (3) minutos y que las preguntas debían estar relacionadas con el tema central del diálogo ciudadano. Asimismo, se indicó que los participantes conectados de manera virtual podrían formular sus inquietudes a través del chat y que aquellas preguntas que, por motivos de tiempo, no alcanzaran a ser respondidas durante el evento serían atendidas posteriormente a través de los canales institucionales, conforme a los tiempos establecidos por la normatividad vigente.

Posteriormente, se dio apertura a la ronda de preguntas, organizando las intervenciones de manera ordenada y equitativa entre los asistentes presenciales y virtuales, con el propósito de resolver inquietudes, recibir aportes ciudadanos y fortalecer el diálogo entre la comunidad, Capital Salud EPS-S y las entidades participantes.

Primera intervención:

Una representante de la comunidad y de las personas cuidadoras manifestó varias inquietudes relacionadas con el enfoque diferencial para cuidadores de personas con discapacidad y enfermedades huérfanas. Entre los temas abordados, consultó sobre la implementación de la Ley 2297 de 2023, las estrategias para la caracterización y reconocimiento de las personas cuidadoras, la certificación de cuidadores de personas con

CONTROL DE CAMBIOS	
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
V3.0-2023	Se modifica código del documento, asignación de proceso y subproceso; por motivo de actualización de mapa de proceso, código anterior F02-GA, código nuevo FR-002-ADM
V4.0-2025	Se agrega nota aclaratoria y se ajusta documento para proyección firma digital en el Sistema AGILSALUD

ELABORO/MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Derly Fernández Romero Cargo: Profesional Especializado Fecha: Enero de 2025	Andrea Gonzalez / Lizeth Montero Coord. Admva / Prof. Procesos y Calidad Enero 2025	José Orlando Angel Torres Director Administrativo y Financiero Febrero 2025

enfermedades huérfanas y las diferencias presentadas en la clasificación de la discapacidad, especialmente el cambio de la denominación de discapacidad cognitiva a discapacidad intelectual.

En respuesta, el referente nacional de Enfoque Diferencial de Capital Salud, John Ferney Rodríguez, explicó que la EPS viene adelantando acciones de caracterización e identificación de cuidadores de personas con discapacidad, en articulación con el Ministerio de Salud y Protección Social y la Superintendencia Nacional de Salud, con el propósito de consolidar estrategias específicas dirigidas a esta población durante el segundo semestre de 2026.

Asimismo, aclaró que la clasificación de la discapacidad se realiza conforme a los lineamientos establecidos en la Resolución 1197 de 2024, precisando que la denominación de "discapacidad cognitiva" fue actualizada a discapacidad intelectual, de acuerdo con los criterios técnicos vigentes. Respecto a las enfermedades huérfanas, indicó que estas hacen parte de una cohorte específica dentro del modelo de gestión del riesgo y que su reconocimiento depende de la notificación realizada por el médico tratante al Sistema Nacional de Vigilancia en Salud Pública (SIVIGILA).

Finalmente, la doctora Luz Adriana Narváez complementó la respuesta señalando que Capital Salud EPS-S ha venido fortaleciendo rutas diferenciales para las personas cuidadoras, implementando estrategias que facilitan el acceso a servicios y medicamentos, especialmente para quienes hacen parte de las veedurías y colectivos de participación social, reafirmando el compromiso institucional de continuar consolidando acciones dirigidas al reconocimiento y apoyo de esta población.

Segunda intervención:

Una representante de la Veeduría de Madres Cuidadoras destacó los avances alcanzados en el trabajo conjunto con Capital Salud EPS-S para el reconocimiento de la dupla del cuidado, resaltando que actualmente las gestiones no solo benefician a las personas con discapacidad, sino también a sus cuidadores, lo que ha facilitado el acceso a diferentes servicios.

Posteriormente, consultó sobre la aplicación del Decreto 1652 de 2022, relacionado con la exoneración de copagos y cuotas moderadoras para personas con discapacidad, debido a que algunos usuarios continúan reportando cobros. Asimismo, preguntó si la feria de servicios estaba dirigida únicamente a habitantes de la localidad de Kennedy o si podían acceder usuarios de otras localidades.

En respuesta, la doctora Luz Adriana Narváez aclaró que la feria de servicios estaba abierta para todos los afiliados de Capital Salud EPS-S, independientemente de la localidad de residencia, e invitó a los asistentes a aprovechar la oferta institucional.

Por su parte, el referente nacional de Enfoque Diferencial, John Ferney Rodríguez, explicó que la exoneración de copagos se aplica a las personas que cuentan con el Certificado de Discapacidad y se encuentran registradas en el Registro de Localización y Caracterización

CONTROL DE CAMBIOS	
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
V3.0-2023	Se modifica código del documento, asignación de proceso y subproceso; por motivo de actualización de mapa de proceso, código anterior F02-GA, código nuevo FR-002-ADM
V4.0-2025	Se agrega nota aclaratoria y se ajusta documento para proyección firma digital en el Sistema AGILSALUD

ELABORO/MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Derly Fernández Romero Cargo: Profesional Especializado Fecha: Enero de 2025	Andrea Gonzalez / Lizeth Montero Coord. Admva / Prof. Procesos y Calidad Enero 2025	José Orlando Angel Torres Director Administrativo y Financiero Febrero 2025

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

de Personas con Discapacidad (RLCPD), conforme a lo establecido en el Decreto 1652 de 2022. Informó que Capital Salud viene adelantando procesos de marcación de usuarios en los sistemas de información y jornadas de capacitación con los prestadores para evitar cobros indebidos. Adicionalmente, indicó que los casos puntuales continúan siendo revisados de manera individual para garantizar el cumplimiento de la normatividad vigente.

Tercera intervención:

La representante de la Asociación de Usuarios de Capital Salud consultó sobre la atención brindada a la Población Privada de la Libertad (PPL), manifestando que este grupo poblacional no fue abordado durante la presentación y solicitando información sobre la existencia de gestores, las rutas de atención y la población afiliada atendida por la EPS.

En respuesta, la doctora Luz Adriana Narváez explicó que Capital Salud cuenta con una ruta diferencial para esta población, desarrollada de manera articulada entre la Dirección de Atención al Usuario, la Dirección Médica, la Secretaría Distrital de Salud y la Secretaría Distrital de Integración Social.

Complementando la respuesta, John Ferney Rodríguez indicó que la atención a la población privada de la libertad se desarrolla bajo dos modalidades. La primera corresponde a las personas privadas de la libertad que permanecen en URI y estaciones de Policía, quienes son atendidas mediante el modelo territorial Más Bienestar, a través de los equipos de Atención Primaria en Salud. La segunda corresponde a la Cárcel Distrital, donde Capital Salud atiende a los afiliados del régimen subsidiado, población que se encuentra plenamente identificada y caracterizada dentro de la EPS y cuya prestación de servicios se realiza a través de la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente.

Asimismo, aclaró que las personas reclusas en establecimientos penitenciarios nacionales, como la Cárcel Modelo, reciben la atención en salud a través del Fondo Nacional de Salud para la Población Privada de la Libertad (USPEC/INPEC), por lo que no hacen parte de la responsabilidad asistencial de Capital Salud EPS-S.

Cuarta intervención:

El señor Jairo, representante de la asociación de usuarios del Hospital de Kennedy, reconoció el trabajo realizado por Capital Salud EPS-S en el fortalecimiento de los espacios de participación, la organización del diálogo ciudadano, la disminución de los tiempos de atención en los puntos de servicio y la implementación de la feria de servicios como estrategia para acercar la oferta institucional a la comunidad.

Asimismo, propuso fortalecer la divulgación de los canales de contacto de los gestores poblacionales y territoriales, mediante la publicación de directorios institucionales, correos electrónicos y líneas de atención que permitan a los usuarios acceder de manera más oportuna a los diferentes servicios. Igualmente, sugirió fortalecer la articulación entre la Dirección de Atención al Usuario y el equipo de Gestión del Riesgo para optimizar la

CONTROL DE CAMBIOS	
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
V3.0-2023	Se modifica código del documento, asignación de proceso y subproceso; por motivo de actualización de mapa de proceso, código anterior F02-GA, código nuevo FR-002-ADM
V4.0-2025	Se agrega nota aclaratoria y se ajusta documento para proyección firma digital en el Sistema AGILSALUD

ELABORO/MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Derly Fernández Romero Cargo: Profesional Especializado Fecha: Enero de 2025	Andrea Gonzalez / Lizeth Montero Coord. Admva / Prof. Procesos y Calidad Enero 2025	José Orlando Angel Torres Director Administrativo y Financiero Febrero 2025

caracterización de las poblaciones priorizadas y mantener actualizadas las bases de datos institucionales.

En respuesta, la doctora Luz Adriana Narváez agradeció el reconocimiento realizado por los asistentes al trabajo desarrollado por los equipos de Participación Social, Comunicaciones y Atención al Usuario, resaltando los avances alcanzados en la mejora de los tiempos de atención y la capacidad resolutoria de los puntos de servicio.

Adicionalmente, informó que Capital Salud se encuentra implementando una estrategia de articulación entre los puntos de atención y el equipo de Gestión del Riesgo, mediante la incorporación de preguntas de tamizaje durante la atención presencial, con el propósito de identificar oportunamente riesgos en salud, fortalecer la caracterización de los usuarios y activar las rutas de atención correspondientes.

Por su parte, John Ferney Rodríguez explicó que actualmente el equipo de Enfoque Diferencial centraliza la atención de las diferentes poblaciones priorizadas y que se encuentra evaluando mecanismos para ampliar y fortalecer la divulgación de los canales de contacto de los gestores. Asimismo, presentó al gestor diferencial para la población de los sectores sociales LGBTI, indicando que esta estrategia busca brindar un acompañamiento especializado y fortalecer la articulación con las organizaciones sociales y la ciudadanía.

Quinta intervención:

Una participante, cuidadora de una persona adulta mayor con discapacidad múltiple, manifestó que ya cuenta con la certificación como cuidadora expedida por la Secretaría Distrital de Salud. Durante su intervención expuso una situación relacionada con la autorización de un medicamento formulado para el tratamiento de osteoporosis y otras patologías degenerativas, indicando que en Audifarma le informaron que el suministro requería autorización previa, motivo por el cual solicitó orientación sobre el procedimiento para garantizar el acceso oportuno al tratamiento.

La mesa moderadora recibió el caso para su revisión y gestión individual, con el fin de verificar el estado de la autorización y brindar el acompañamiento correspondiente conforme a los procedimientos establecidos por Capital Salud EPS-S.

Sexta intervención

El señor Nelson Castillo, representante de la Asociación de Usuarios de Asocapital Salud, expresó su reconocimiento a Capital Salud EPS-S por la realización del Segundo Diálogo Ciudadano y la Feria de Servicios, destacando los avances obtenidos en la modernización de los puntos de atención, la gestión para el acceso a medicamentos y el fortalecimiento de los espacios de participación ciudadana.

CONTROL DE CAMBIOS	
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
V3.0-2023	Se modifica código del documento, asignación de proceso y subproceso; por motivo de actualización de mapa de proceso, código anterior F02-GA, código nuevo FR-002-ADM
V4.0-2025	Se agrega nota aclaratoria y se ajusta documento para proyección firma digital en el Sistema AGILSALUD

ELABORO/MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Derly Fernández Romero Cargo: Profesional Especializado Fecha: Enero de 2025	Andrea Gonzalez / Lizeth Montero Coord. Admva / Prof. Procesos y Calidad Enero 2025	José Orlando Angel Torres Director Administrativo y Financiero Febrero 2025

De igual manera, felicitó a la Alcaldía Local de Kennedy por el desarrollo de los proyectos de ayudas técnicas para personas con discapacidad, resaltando la entrega de sillas de ruedas eléctricas y el impacto positivo de estas iniciativas en la comunidad.

En respuesta, la representante de la Alcaldía Local invitó a los asistentes a acercarse al equipo de Salud Inclusiva para realizar la inscripción a los programas de ayudas técnicas, aclarando que para el proceso de inscripción no es requisito presentar el certificado de discapacidad, aunque este sí podrá ser solicitado durante la valoración técnica. Asimismo, informó que con el inicio del nuevo cuatrienio las personas que fueron beneficiarias en periodos anteriores podrán postularse nuevamente, de acuerdo con los criterios establecidos por el programa.

Séptima intervención:

La señora María Elena manifestó varias inquietudes relacionadas con el acceso a los servicios farmacéuticos, especialmente frente a la entrega de pañales y medicamentos por parte de Audifarma. Señaló las dificultades que enfrentan las personas mayores y con discapacidad al tener que desplazarse hasta puntos de dispensación lejanos, así como la falta de disponibilidad de algunos medicamentos e insumos, entre ellos glucómetros y tirillas reactivas.

Adicionalmente, expresó su preocupación por las barreras tecnológicas que enfrentan los adultos mayores para acceder a servicios mediante plataformas digitales, solicitando la implementación de estrategias que faciliten la asignación de citas y la atención de quienes presentan limitaciones en el uso de herramientas tecnológicas.

En respuesta, la doctora Luz Adriana Narváez informó que Capital Salud EPS-S continúa realizando seguimiento a las situaciones relacionadas con la entrega de medicamentos y pañales, revisando alternativas que permitan mejorar la oportunidad en la dispensación y disminuir las dificultades reportadas por los usuarios. Asimismo, indicó que el caso particular sería revisado con la Subred correspondiente y reiteró el compromiso institucional de continuar fortaleciendo los procesos de atención para la población adulta mayor y las personas con discapacidad.

Octava intervención:

La señora Blanca, representante de la comunidad, consultó sobre los cambios en la asignación de los puntos de atención para personas mayores de 75 y 80 años, manifestando su preocupación por el traslado de usuarios a otras sedes diferentes a las que habitualmente asistían.

Asimismo, hizo un llamado a los usuarios para promover el uso responsable de las citas médicas, señalando la importancia de cancelar oportunamente aquellas que no puedan ser

CONTROL DE CAMBIOS	
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
V3.0-2023	Se modifica código del documento, asignación de proceso y subproceso; por motivo de actualización de mapa de proceso, código anterior F02-GA, código nuevo FR-002-ADM
V4.0-2025	Se agrega nota aclaratoria y se ajusta documento para proyección firma digital en el Sistema AGILSALUD

ELABORO/MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Derly Fernández Romero Cargo: Profesional Especializado Fecha: Enero de 2025	Andrea Gonzalez / Lizeth Montero Coord. Admva / Prof. Procesos y Calidad Enero 2025	José Orlando Angel Torres Director Administrativo y Financiero Febrero 2025

atendidas, con el fin de facilitar la asignación de espacios a otros pacientes que requieren atención y contribuir a mejorar la oportunidad en la prestación de los servicios de salud.

Novena intervención:

La señora Blanca, representante de la comunidad, reiteró su inquietud sobre el traslado de personas mayores a otros puntos de atención diferentes a los habituales y solicitó revisar esta situación, considerando las dificultades que representa para los adultos mayores.

Asimismo, hizo un llamado a los usuarios para promover el uso responsable de las citas médicas, invitando a cancelar oportunamente aquellas que no puedan ser atendidas, con el fin de que otros pacientes puedan acceder a estos espacios y mejorar la oportunidad en la prestación de los servicios.

En respuesta, la doctora Luz Adriana Narváez informó que el caso relacionado con el direccionamiento de los adultos mayores sería revisado de manera particular para identificar las causas del cambio reportado. De igual manera, resaltó la importancia de la corresponsabilidad de los usuarios en el cumplimiento de las citas médicas, indicando que Capital Salud viene implementando estrategias de recordación mediante mensajes de texto e invitando a cancelar las citas con al menos doce (12) horas de anticipación cuando no sea posible asistir, contribuyendo así a optimizar la disponibilidad de agendas y reducir el ausentismo.

Décima intervención:

Un representante de la comunidad felicitó a Capital Salud EPS-S por la realización del diálogo ciudadano y resaltó la importancia de fortalecer la participación de las poblaciones con enfoque diferencial, especialmente comunidades indígenas, grupos étnicos y personas habitantes de calle.

Asimismo, sugirió que en futuros espacios se promueva una mayor participación directa de estas poblaciones y se socialicen indicadores que permitan evidenciar los avances alcanzados en materia de inclusión, reducción de barreras de acceso y resultados de las estrategias implementadas para las poblaciones priorizadas.

En respuesta, la doctora Luz Adriana Narváez explicó que la convocatoria al diálogo ciudadano fue realizada a través de las diferentes formas de participación social, asociaciones de usuarios, veedurías, Secretaría Distrital de Salud, Subredes Integradas de Servicios de Salud y mediante los canales institucionales dirigidos a las distintas poblaciones priorizadas, reiterando el compromiso de continuar fortaleciendo la participación de estos grupos en futuros escenarios.

Por su parte, John Ferney Rodríguez señaló que Capital Salud cuenta con indicadores de seguimiento relacionados con la gestión del riesgo, acceso a los servicios, adherencia a los tratamientos y atención de las poblaciones con enfoque diferencial. Indicó que esta

CONTROL DE CAMBIOS	
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
V3.0-2023	Se modifica código del documento, asignación de proceso y subproceso; por motivo de actualización de mapa de proceso, código anterior F02-GA, código nuevo FR-002-ADM
V4.0-2025	Se agrega nota aclaratoria y se ajusta documento para proyección firma digital en el Sistema AGILSALUD

ELABORO/MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Derly Fernández Romero Cargo: Profesional Especializado Fecha: Enero de 2025	Andrea Gonzalez / Lizeth Montero Coord. Admva / Prof. Procesos y Calidad Enero 2025	José Orlando Angel Torres Director Administrativo y Financiero Febrero 2025

información es objeto de seguimiento permanente y manifestó la disposición de la entidad para socializar dichos resultados en futuros espacios de participación ciudadana, promoviendo la construcción conjunta y el mejoramiento continuo de las estrategias implementadas.

Cierre del Diálogo Ciudadano:

Para el cierre de la jornada, el equipo organizador informó que, debido al tiempo disponible, no fue posible dar lectura a la totalidad de las preguntas formuladas por los participantes. Sin embargo, se reiteró el compromiso institucional de recopilar todas las inquietudes presentadas tanto de manera presencial como a través de los canales virtuales.

Se indicó que las preguntas registradas durante la transmisión en redes sociales, así como aquellas recibidas mediante el código QR dispuesto para el evento, serán revisadas y respondidas posteriormente a cada usuario por los canales correspondientes.

En las palabras de cierre, se agradeció la participación activa de los asistentes presenciales y de quienes siguieron la transmisión por los medios virtuales. Se destacó el carácter propositivo y participativo del Diálogo Ciudadano, resaltando el compromiso de Capital Salud EPS-S con el fortalecimiento de la participación social y la implementación de acciones diferenciales orientadas a mejorar la atención de sus afiliados.

Finalmente, se invitó a los participantes a aprovechar la Feria de Servicios desarrollada en el marco del evento y se anunció que se continuarán realizando futuros Diálogos Ciudadanos que permitan la escucha e interacción en doble vía.



Fuente: Registró fotográfico II dialogo ciudadano

CONTROL DE CAMBIOS	
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
V3.0-2023	Se modifica código del documento, asignación de proceso y subproceso; por motivo de actualización de mapa de proceso, código anterior F02-GA, código nuevo FR-002-ADM
V4.0-2025	Se agrega nota aclaratoria y se ajusta documento para proyección firma digital en el Sistema AGILSALUD

ELABORO/MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Derly Fernández Romero Cargo: Profesional Especializado Fecha: Enero de 2025	Andrea Gonzalez / Lizeth Montero Coord. Admva / Prof. Procesos y Calidad Enero 2025	José Orlando Angel Torres Director Administrativo y Financiero Febrero 2025

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

--

3. COMPROMISOS

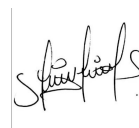
No.	COMPROMISO	FECHA DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE
1	Dar respuesta a las inquietudes formuladas por los participantes durante el Segundo Diálogo Ciudadano, incluyendo aquellas recibidas de manera presencial, a través del código QR y por los canales virtuales.	Junio de 2026	Capital Salud EPS-S
2	Promover una mayor participación de las poblaciones con enfoque diferencial en futuros Diálogos Ciudadanos y socializar los indicadores de gestión relacionados con el acceso, la atención y los resultados de las estrategias implementadas para estas poblaciones.	Permanente	Capital Salud EPS-S

4. AGENDA PRÓXIMA REUNIÓN

TEMA	LUGAR	FECHA / HORA
------	-------	--------------

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:



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

 Sandra Sugeily Sánchez Velosa
 Cargo: Líder Participación Social
 Área: Dirección de Atención al Usuario

Adjunta los listados de asistencia

CONTROL DE CAMBIOS	
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
V3.0-2023	Se modifica código del documento, asignación de proceso y subproceso; por motivo de actualización de mapa de proceso, código anterior F02-GA, código nuevo FR-002-ADM
V4.0-2025	Se agrega nota aclaratoria y se ajusta documento para proyección firma digital en el Sistema AGILSALUD

ELABORO/MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Derly Fernández Romero Cargo: Profesional Especializado Fecha: Enero de 2025	Andrea Gonzalez / Lizeth Montero Coord. Admva / Prof. Procesos y Calidad Enero 2025	José Orlando Angel Torres Director Administrativo y Financiero Febrero 2025