

**Informe de evaluación Participación Activa II Diálogo Ciudadano**

“Construyendo Inclusión y Participación Social desde el Territorio” – Feria de Servicios con Enfoque Diferencial y Territorial.



**Fuente:** Registro fotografico II Dialogo Ciudadano

**30 de junio del 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 **II Diálogo Ciudadano**: “Construyendo Inclusión y Participación Social desde el Territorio” – Feria de Servicios con Enfoque Diferencial y Territorial, llevado a cabo el 30 de junio de 2026 en el Auditorio de la Alcaldía Local de Kennedy – Auditorio Sala A (Transversal 78K No. 41A-04 Sur).

En este encuentro participaron 90 personas de manera presencial y se registraron 63 visualizaciones a través de la plataforma YouTube, para un total de 153 participantes.

El propósito central del encuentro fue consolidar un entorno de participación, articulación y construcción colectiva para fortalecer las acciones en salud con enfoque diferencial, inclusión, equidad y reconocimiento de las diversidades territoriales. A través de este diálogo, se promovieron estrategias integrales de cuidado adaptadas a las realidades sociales, culturales y comunitarias, con el fin de potenciar el acceso a los servicios, la atención humanizada, la participación social y la garantía de derechos de las poblaciones priorizadas.

El espacio contó con la participación de la directora de Atención al Usuario de Capital Salud, la doctora Luz Adriana Narváez Patiño; representantes de la Asociación de Usuarios (ASOCAPITAL SALUD); voceras de la Veeduría de Madres de Capital Salud; voceras del colectivo Huitaca, delegados de las Subredes Integradas de Servicios de Salud y la Secretaría Distrital de Salud. Asimismo, se tuvo 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 la convocatoria, la claridad de la información, la interacción con la ciudadanía y la efectividad de los mecanismos de participación. Esta herramienta permitió recopilar las impresiones y experiencias de los participantes, consolidándose como un insumo fundamental para el fortalecimiento de **futuras jornadas de diálogo y rendición de cuentas**.

Este espacio contó con el acompañamiento de profesionales de la Alcaldía Local de Kennedy, quienes dieron a conocer los programas institucionales proyectos de Inversión Local, a los que puede acceder la comunidad, bajo un enfoque de población diferencial.

## 1. Objetivo General

Desarrollar un espacio de participación, articulación y construcción colectiva orientado al fortalecimiento de las acciones en salud con enfoque diferencial, inclusión, equidad y reconocimiento de las diversidades en los territorios.

### Objetivos específicos

- Socializar el modelo de atención de enfoque diferencial, brindando información clara y accesible a los participantes.
- Socializar el Plan de Salud Inclusiva de la Alcaldía Local de Kennedy para fortalecer las capacidades de la población con discapacidad y cuidadores, y promover la prevención del consumo de sustancias psicoactivas (SPA).
- Recoger inquietudes, observaciones y sugerencias de los participantes para identificar oportunidades de mejora en el proceso de rutas de atención de enfoque diferencial.
- 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:** Martes, 30 de junio de 2026.

**Hora:** 9:00 a. m.

**Lugar:** Alcaldía Local de Kennedy – Auditorio Sala A (Transversal 78K No. 41A-04 Sur)

Se adelantó la convocatoria para el II Diálogo Ciudadano “Construyendo Inclusión y Participación Social desde el Territorio. 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 II Diálogo Ciudadano, y en especial para que participen en las mesas de trabajo que se realizaran en este evento.



**2do Diálogo Ciudadano**  
Capital Salud

Construyendo inclusión y participación social desde el territorio

**Fecha:** Martes 30 de junio de 2026

**Hora:** 9:00 a.m. a 11:00 a.m. (Transmisión Diálogo Ciudadano)

**Lugar:** Alcaldía Local de Kennedy Transversal 78K No. 41 A - 04 Sur

Participa en la Feria de Servicios  
8:00 a.m. - 3:00 p.m.

Transmisión en directo por el canal de YouTube  
[@CapitalsaludEPS](#)

capitalsalud eps-s | IONET | ADN Capital Salud | SECRETARÍA DE SALUD | BOGOTÁ

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



**2do Diálogo Ciudadano y Feria de Servicios de Salud y Aseguramiento**  
Localidad de Kennedy

Aprovecha la amplia oferta de servicios que hemos dispuesto para ti y tu familia en la Feria de Salud y Aseguramiento.

- Línea diversa
- Equipos de educación en salud
- Unidad Móvil, Registro oral y Medicina general
- Orientación a producción LGTBO+
- Afiliaciones a Asociacapsalud
- Actualización de datos y Certificaciones
- Afiliaciones al régimen subsidiado
- Aplicación de fichas de salud
- Asignación de citas médicas
- Traslados de EPS
- Vacunación humana, canina y felina.
- Autorizaciones
- Programa "Cuidate, sé feliz"
- Masaje profesional
- Barbería Crear Barber Shop
- Validación certificados de discapacidad
- Toma de tensión arterial
- Fondo de Solidaridad Pensional

**Fecha:** Martes 30 de junio de 2026

**Hora:** 8:00 a.m. a 3:00 p.m.

**Lugar:** Alcaldía Local de Kennedy Transversal 78K No. 41 A - 04 Sur

**2do Diálogo Ciudadano**  
Capital Salud

Construyendo inclusión y participación social desde el territorio

**Fecha:** Martes 30 de junio de 2026

**Hora:** 9:00 a.m. a 11:00 a.m. (Transmisión Diálogo Ciudadano)

**Lugar:** Alcaldía Local de Kennedy Transversal 78K No. 41 A - 04 Sur

Participa en la Feria de Servicios  
8:00 a.m. - 3:00 p.m.

Transmisión en directo por el canal de YouTube  
[@CapitalsaludEPS](#)

capitalsalud eps-s | SECRETARÍA DE SALUD

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

### 3. Desarrollo del II Diálogo Ciudadano 2026

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

#### Metodología Magistral:

Se proyectó una presentación detallada sobre la ruta de atención a la población diferencial. Este material permitió reforzar los conocimientos en salud, el modelo de atención y las herramientas disponibles. La actividad contó con el apoyo del programa de salud inclusiva de la Alcaldía Local de Kennedy, cuyo enfoque fue socializado con los asistentes caracterizados. Asimismo, se expuso el marco metodológico de la rendición de cuentas, el cual abarcó los siguientes componentes:

- Socialización de la ruta para población diferencial.
- Discapacidad y proceso de certificación.
- Caracterización de poblaciones especiales.
- Gestión sectorial e intersectorial.
- Trabajo de pares y sectores sociales LGBTIQ+.
- Acciones complementarias para la disminución de factores de riesgo por consumo de SPA.
- Salud mental, salud sexual y reproductiva.
- Entrega de ayudas técnicas y elementos de asistencia personal.

La finalidad de empoderar a la comunidad en el ejercicio de sus derechos, facilitar su acceso efectivo a los servicios de salud locales y garantizar la transparencia en la ejecución de las políticas de inclusión

#### Interacción con el público:

Los asistentes participaron en un espacio de intercambio y adquisición de conocimientos enfocado en la ruta de atención para la población diferencial. Durante la sesión, se facilitó la identificación de este grupo poblacional según sus características particulares y se detallaron los servicios institucionales diseñados exclusivamente para su beneficio.

Se presentaron las RIAS, las cuales operan bajo un modelo de enfoque diferencial, poblacional y territorial. Mediante la explicación de sus enfoques, metas y acciones sectoriales, se transmitió a la ciudadanía la premisa de que toda persona tiene derecho, sin discriminación alguna, a recibir una atención médica oportuna y adecuada a su condición. Asimismo, se expuso la estructura del modelo operativo implementado por Capital Salud desde su cohorte de enfoque diferencial.

El encuentro contó con la participación activa de la población LGBTIQ+, a quienes se les dio a conocer la Línea Diversa. A través de este canal, los usuarios reciben orientación y asesoría en los procesos paralelos al reconocimiento de su identidad de género, bajo estrictos parámetros de inclusión, respeto y reconocimiento de la diversidad sexual.

Adicionalmente, se socializó que la ejecución del proyecto se desarrolla en la localidad de Kennedy bajo un esquema de acompañamiento profesional, pedagógico y técnico-administrativo, articulado en los siguientes ejes de trabajo:

- **Fortalecimiento inclusivo:** Promoción de la participación social, la autonomía y el desarrollo de capacidades de las personas con discapacidad y sus cuidadores.
- **Mitigación del riesgo:** Acciones enfocadas en la prevención y reducción de factores de riesgo asociados al consumo de Sustancias Psicoactivas (SPA) lícitas e ilícitas en diversos grupos poblacionales.

El análisis de los resultados obtenidos busca identificar las fortalezas y oportunidades de mejora en los procesos de interacción y comunicación entre la entidad y la ciudadanía. El fin último es consolidar la transparencia, la participación ciudadana y los estándares de calidad en la atención de los servicios.

### Metodología Participativa:

Con el propósito de promover la inclusión, eliminar barreras de acceso y acercar la oferta institucional a la comunidad, se llevó a cabo la Feria de Servicios durante el II Diálogo Ciudadano: "*Construyendo Inclusión y Participación Social desde el Territorio*". Este espacio buscó impactar positivamente el bienestar integral de los asistentes, bajo los objetivos estratégicos de captación de nuevos afiliados, fidelización, retención y posicionamiento de marca.

A continuación, se consolidan los resultados alcanzados durante la jornada:

- **Gestión de Aseguramiento:**  
Nuevos afiliados / Afiliaciones: 24 usuarios incorporados.
- **Gestión del Riesgo y Citas Médicas:**  
Fichas de salud aplicadas: 130 caracterizaciones.  
Citas médicas agendadas: 130 asignaciones.
- **Trámites y Servicios DAU:**  
Autorizaciones tramitadas: 20 gestiones exitosas.
- **Atención en Salud Mental y Bienestar:**  
Tamizajes "Cuídate, Sé Feliz": 17 evaluaciones.
- **Salud Oral:**  
Unidad Móvil de Higiene Oral: 21 pacientes atendidos.
- **Esquemas de Vacunación:**  
Vacunación humana: 70 biológicos aplicados.  
Vacunación canina y felina: 25 biológicos aplicados.
- **Servicios de Cuidado Personal (Bienestar Social):**  
Barbería: 136 atenciones prestadas.  
Manicure: 81 atenciones prestadas.

## Modalidad de Participación

De los 153 participantes (63 conectados a través de redes sociales y 90 de forma presencial), solo 36 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.

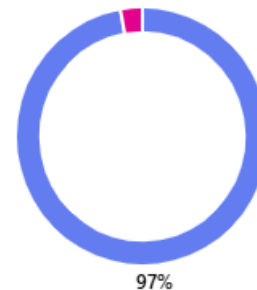
Transmisión YouTube: 63 visualizaciones



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

## Autorización de datos personales:

|    |    |
|----|----|
| SI | 35 |
| NO | 1  |

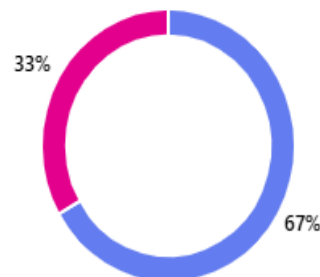


Fuente: Datos propios, formulario evaluación II Dialogo Ciudadano

Con respecto a la política de tratamiento de datos, la evaluación aplicada a los 36 asistentes evidenció que el **97% otorgó su autorización**, frente a un 3% que optó por no hacerlo. Este alto índice de aceptación ratifica el respaldo de los usuarios hacia el manejo de la información por parte de **Capital Salud EPS-S**. Cabe destacar que la recolección de estos datos es indispensable para la planeación y ejecución del Diálogo Ciudadano, consolidándose como el soporte técnico de la gestión del evento.

## ¿En qué modalidad participó en el II Diálogo Ciudadano Capital Salud: “Construyendo Inclusión y Participación Social desde el Territorio”?

|            |    |
|------------|----|
| Presencial | 24 |
| Virtual    | 12 |
| Mixta      | 0  |

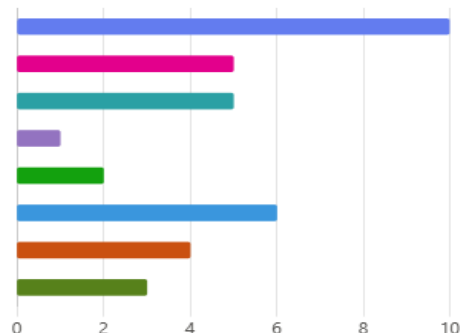


**Fuente:** Datos propios, formulario evaluación II Dialogo Ciudadano.

El análisis de los 36 formularios de evaluación arroja que el **67% de los usuarios participó presencialmente**, frente a un **33% que se conectó de manera virtual**. Esta distribución refleja una alta receptividad hacia los espacios presenciales, manteniendo un porcentaje significativo de participación digital.

## Tipo de Participante:

|                                                             |    |
|-------------------------------------------------------------|----|
| Usuario Capital Salud EPS-S                                 | 10 |
| Integrante de la Asociación de Usuarios Capital Salud EPS-S | 5  |
| Funcionario EPS o IPS                                       | 5  |
| Persona no afiliada                                         | 1  |
| Funcionario ente de control o vigilancia                    | 2  |
| Organización social o veeduría                              | 6  |
| Colaborador Capital Salud EPS-S                             | 4  |
| Otras                                                       | 3  |



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

De los 36 registros del formulario de evaluación, se realizó la caracterización de los asistentes para identificar los diferentes perfiles que participaron en el evento. Los resultados se distribuyeron de la siguiente manera, ordenados de mayor a menor representatividad:

|                                                       |     |
|-------------------------------------------------------|-----|
| Usuarios afiliados a Capital Salud EPS-S:             | 28% |
| Organizaciones sociales o veedurías:                  | 17% |
| Integrantes de la Asociación de Usuarios de la EPS-S: | 14% |
| Funcionarios de EPS o IPS:                            | 14% |
| Colaboradores de Capital Salud EPS-S:                 | 11% |
| Otros perfiles:                                       | 08% |
| Funcionarios de entes de control:                     | 06% |

- Personas no afiliadas: 01%

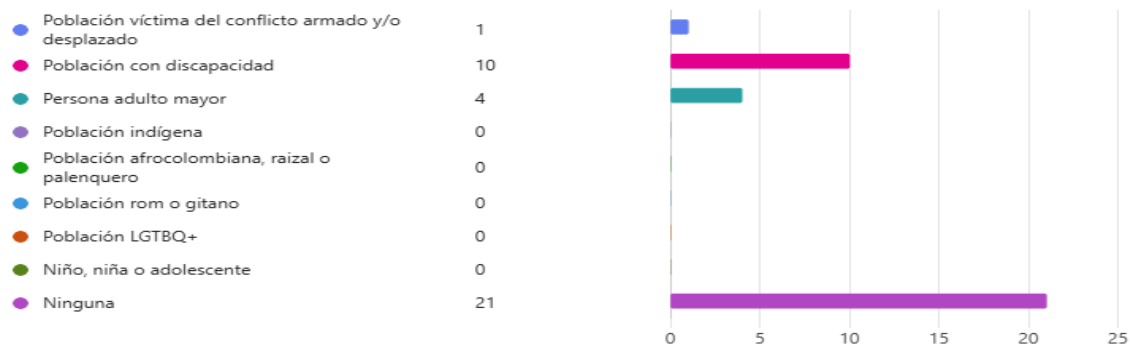
### Ubicación geográfica:



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

Frente a los 36 formularios registrados, se identificó que la gran mayoría de los participantes provienen de Bogotá, con un total de 34 asistentes (**94%**). Por su parte, el departamento del Meta registró una participación mínima del **6%**, equivalente a 2 usuarios que siguieron el Diálogo Ciudadano de manera virtual. Finalmente, se evidenció la ausencia de asistentes procedentes del municipio de Soacha u otras regiones del país, tanto en la modalidad presencial como en la virtual.

### ¿Se identifica con alguno de los siguientes grupos poblacionales?



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

Realizamos un análisis teniendo en cuenta el registro de forms (36 usuarios), para identificar los diferentes tipos de participantes que asistieron al evento, arrojando como resultado lo siguiente:

|                                                 |     |
|-------------------------------------------------|-----|
| • Población Víctima de Conflicto Armado         | 03% |
| • Población con discapacidad                    | 28% |
| • Adulto mayor                                  | 11% |
| • Población Indígena                            | 0%  |
| • Población afrocolombiana, raizal o palenquero | 0%  |
| • Población ROM o gitano                        | 0%  |
| • Población LGBTQ+                              | 0%  |
| • Niño, niña o adolescente                      | 0%  |
| • Ninguna                                       | 58% |

### ¿Considera que la convocatoria para participar se hizo?

|                                                               |    |
|---------------------------------------------------------------|----|
| • En tiempo oportuno                                          | 34 |
| • sobre el tiempo                                             | 0  |
| • De forma tardía                                             | 0  |
| • No conocí la convocatoria, me enteré por mis propios medios | 2  |



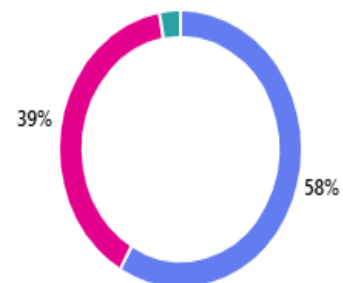
**Fuente:** Datos propios, formulario evaluación II Dialogo Ciudadano.

Teniendo en cuenta el número de personas que aplicaron el formulario de evaluación (36), 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                                          | 94% |
| • Sobre el tiempo                                             | 0%  |
| • De forma tardía                                             | 0%  |
| • No conocí la convocatoria, me enteré por mis propios medios | 6%  |

### ¿Como se enteró de la Convocatoria?

|                                                                                                               |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| • A través de diferentes medios disponibles (contacto telefónico, mensaje de texto, redes sociales, página... | 21 |
| • A través de la organización a la que pertenece                                                              | 14 |
| • Otro                                                                                                        | 1  |

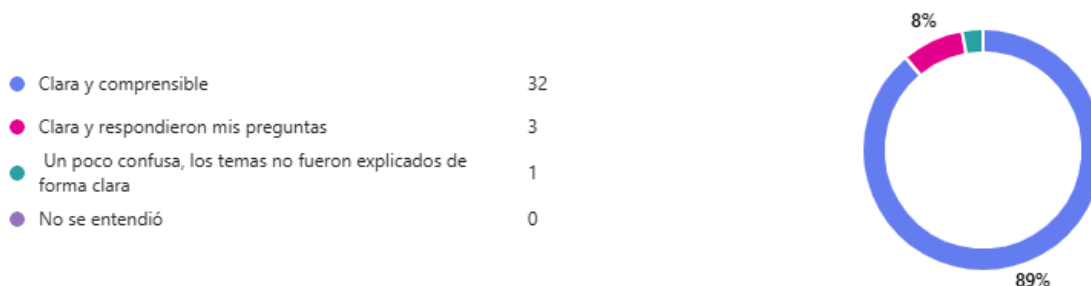


**Fuente:** Datos propios, formulario evaluación II Dialogo Ciudadano.

Frente a la información proporcionada por el registro de formularios (36 usuarios), se puede concluir que los asistentes se enteraron de la convocatoria de los deferentes canales comunicación.

- A través de diferentes medios disponibles (contacto telefónico, mensaje de texto, redes sociales, página 58%
- A través de la organización a la que pertenezco 39%
- Otro 3%

**La información presentada en el II Diálogo Ciudadano Capital Salud: "Construyendo Inclusión y Participación Social desde el Territorio" fue:**



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

Frente a esta pregunta de las personas que aplicaron el formulario de evaluación (36 usuarios), se puede evidenciar que 89% de las personas entendieron de manera clara comprensible la información del dialogo, mientras para el 8% clara y respondieron a sus preguntas, mientras que para 3% fue confusa, y los temas no fueron explicados de forma clara.

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



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

El análisis de la percepción de los 36 asistentes evaluados arrojó que el **94% valoró positivamente el intercambio de información**, calificándolo como un diálogo fluido y participativo con los servidores públicos. Solo un 6% difirió de esta postura. En balance, la medición confirma que la ciudadanía percibe una dinámica de comunicación bidireccional consolidada, donde la entidad abre espacios reales de escucha activa e interacción.

### ¿Se sintió escuchado por parte de la entidad?



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

Respecto a la percepción de escucha activa entre las 36 personas evaluadas, se constató que el **86% (31 asistentes) manifestó haberse sentido escuchado por la entidad**. Por otra parte, un 8% (3 asistentes) percibió que fue escuchado solo de manera parcial, mientras que el 6% restante (2 asistentes) indicó no haber experimentado dicha atención en el espacio. En términos generales, la medición refleja una valoración altamente positiva sobre la receptividad institucional durante el encuentro.

### ¿Se llegó a algún compromiso con la ciudadanía?



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

Con respecto al compromiso institucional percibido por las 36 personas evaluadas, se evidenció un balance mayoritariamente positivo para la entidad. El **72% (26 asistentes) afirmó percibir claramente las acciones de Capital Salud EPS-S**, mientras que un 22% (8 asistentes) señaló haberlo notado de manera parcial y solo el 6% (2 asistentes) manifestó no percibirlo.

Si bien estos resultados reflejan avances significativos en el posicionamiento institucional, también exponen la necesidad de fortalecer los canales de comunicación estratégica y optimizar los procesos de concertación y construcción de acuerdos con la comunidad.

**¿Considera que la modalidad en que participó (virtual, presencial o mixta) en el diálogo o audiencia fue efectiva para garantizar la participación ciudadana?**



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

De acuerdo con los resultados del análisis, el **94% de la muestra valoró positivamente la operatividad del modelo adoptado**, evidenciando que la diversificación de canales facilitó el desarrollo fluido de los espacios de diálogo. Sin perjuicio de lo anterior, la postura disidente manifestada por el **6% de los evaluados** expone el desafío institucional de seguir fortaleciendo las herramientas de interacción pública y las condiciones de elegibilidad, consolidando un entorno que favorezca la intervención oportuna de la ciudadanía.

**¿Tiene alguna pregunta o sugerencia?**



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

En lo concerniente a la formulación de comentarios por parte de los 36 usuarios registrados, se constató que el **83% no requirió aclaraciones adicionales**. Sin embargo, se identificó un **17% de participación propositiva o aclaratoria**, cuyas observaciones y recomendaciones metodológicas se mencionan a continuación:

### **Preguntas e inquietudes realizadas por la ciudadanía en general en el Diálogo Ciudadano (Dejadas en el formulario de evaluación):**

Las preguntas que se realizaron a través del formulario de evaluación se enviaron por escrito al área pertinente para su trámite y posterior respuesta a los ciudadanos.

A continuación, se presentan las preguntas, dudas, sugerencias y felicitaciones de carácter general que la ciudadanía hizo a través de diferentes medios de comunicación, durante el Dialogo Ciudadano:

#### **1. Gloria Mercedes Vásquez Torres:** *Quiero saber en dónde les dan atención en salud a los habitantes de calle*

**Respuesta:** En atención a lo requerido, me permito informar que los habitantes de calle afiliados a Capital Salud EPS-S reciben atención médica a través de nuestra red de servicios contratada y de la red pública distrital de salud.

Adicionalmente, la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá implementa estrategias extramurales para la búsqueda activa, orientación y canalización de esta población hacia los servicios requeridos. Como la asignación del centro de atención depende de la red habilitada para cada usuario, se recomienda comunicarse con la Línea de Atención al Usuario de Capital Salud al (601) 742 7257 (disponible las 24 horas) para conocer la IPS primaria o la ruta correspondiente.

Asimismo, los hospitales de la red pública de Bogotá prestan atención a esta población y se articulan con las entidades distritales para garantizar un acceso a la salud sin barreras.

#### **2. Sandra Patricia Letrado Espitia:** *Que no haya más barreras para la población de Discapacidad, que los hospitales asigne citas a oportunas ya que una telemetría en 4 meses, es mucho tiempo*

**Respuesta:** En atención a su solicitud sobre la continuidad del servicio, nos permitimos informar que la alta demanda y la disponibilidad actual de agendas de los prestadores adscritos a la Subred han generado variaciones y demoras en los tiempos de asignación de algunas citas. Estamos trabajando con la red de servicios para optimizar la habilitación de estos espacios y agilizar la programación en el menor tiempo posible.

#### **3. Flor María cueca:** *Mucha demora para asignar las citas*

**Respuesta:** En atención a su solicitud sobre la continuidad del servicio, nos permitimos informar que la alta demanda y la disponibilidad actual de agendas de los prestadores adscritos a la Subred han generado variaciones y demoras en los tiempos de asignación

de algunas citas. Estamos trabajando con la red de servicios para optimizar la habilitación de estos espacios y agilizar la programación en el menor tiempo posible.

- 4. Berta valentina crespo pallares:** *Este tipo de encuentros deben ser más claros, debe haber una participación más efectiva por parte de los usuarios de la EPS, ya que no proporcionan suficiente tiempo, y las directrices no son lo suficientemente claros para los diferentes usuarios.*

**Respuesta:** agradecemos sinceramente sus comentarios y observaciones. Recibimos sus sugerencias con el firme compromiso de fortalecer e implementar mejoras en nuestros espacios de participación ciudadana.

Compartimos plenamente la necesidad de transmitir directrices más claras y comprensibles para todos los usuarios. Por tal motivo, iniciaremos una revisión técnica de la metodología actual, enfocándonos en la optimización de los tiempos y en el desarrollo de herramientas que estimulen una interacción más activa de los asistentes. Sus aportes son una pieza clave para asegurar que nuestros procesos sigan siendo plenamente inclusivos y democráticos.

- 5. Blanca Cecilia Núñez Díaz:** *Indicadores y falta hablar de algunas poblaciones diferenciales como habitabilidad en calle*

**Respuesta** Agradecemos su observación respecto a la presentación de los indicadores y a la importancia de incluir información sobre las diferentes poblaciones de especial protección, como la población en situación de habitabilidad en calle.

En esta oportunidad, el espacio se enfocó específicamente en la población con discapacidad, con el propósito de profundizar en los avances, acciones e indicadores relacionados con este grupo poblacional. No obstante, valoramos su sugerencia y la tendremos en cuenta para futuros ejercicios de rendición de cuentas y espacios de participación, procurando incorporar información sobre otras poblaciones diferenciales.

Sus aportes son muy valiosos y contribuyen al fortalecimiento de estos espacios, permitiéndonos avanzar hacia una rendición de cuentas más integral, incluyente y acorde con las necesidades e intereses de nuestros grupos de valor y la ciudadanía

- 6. Johannavargas4474:** *¿porque si el decreto 1652 del 2022 habla de exoneración de copagos, hay algunos usuarios con discapacidad que le cobrar algunos servicios?*

**Respuesta:** Con relación a la consulta sobre la aplicación del Decreto 1652 de 2022, es preciso aclarar que esta norma no establece una exoneración general y automática de copagos para toda la población con discapacidad. La exención del cobro aplica exclusivamente a las poblaciones especiales, servicios y condiciones específicas determinadas por el marco legal vigente.

Por lo anterior, los usuarios con discapacidad que no cumplan con los criterios de priorización normativa, o que accedan a servicios que no se encuentren expresamente exceptuados, están sujetos al cobro del copago correspondiente. Para el análisis de casos particulares, se debe validar la condición de afiliación del usuario, el tipo de servicio

prestado y las variables de exención aplicables, con el objetivo de verificar que la liquidación se efectúe bajo el estricto cumplimiento de la ley.

**7. sandaletrado1672:** *¿Como se actualiza el certificado de discapacidad, es decir de un registro civil a tarjeta de identidad o a cedula?*

**Respuesta:** Es preciso aclarar que la actualización de datos por cambio de documento de identidad en el certificado de discapacidad no es competencia directa de Capital Salud EPS-S. Conforme a las directrices del Ministerio de Salud y Protección Social, cualquier modificación de nombre, apellido, tipo o número de identificación en el Registro de localización y caracterización de Personas con Discapacidad debe ser gestionada exclusivamente por el usuario o su representante ante la Secretaría de Salud del ente territorial (en Bogotá, la Secretaría Distrital de Salud).

No obstante, para garantizar la continuidad en la prestación de los servicios y evitar multifiliaciones o glosas, el usuario debe reportar de manera simultánea su cambio de documento ante Capital Salud EPS para la actualización de la Base de Datos Única de Afiliados (BDUA).

### 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. Estos eventos 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 II Diálogo Ciudadano permitió materializar con éxito los principios de inclusión, transparencia y corresponsabilidad entre la entidad y la ciudadanía en la localidad de Kennedy. La diversificación metodológica de la jornada facilitó que los asistentes identificaran con claridad los servicios, las acciones complementarias de mitigación en lo que son las poblaciones diferenciales y sus rutas de atención, también los mecanismos de atención diferencial diseñados para garantizar su derecho fundamental a una salud digna y sin discriminación.



Fuente: Datos propios, formulario evaluación II Dialogo Ciudadano



Fuente: Registro fotográfico feria de servicios II Dialogo Ciudadano

Luz Adriana Narváez Patiño

Directora de Atención al Usuario

Elaborado por: Sandra Sugeily Sánchez Velosa – Líder de Participación Social

Revisado y Aprobado por: Luz Adriana Narváez Patiño