

Reporte Año 2025 Semestre 1

Defensor de la Ciudadanía

Capital Salud EPS-S



Capital Salud EPS-S

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 1:** Seguimiento a los productos del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 1 Lineamiento 1

En conjunto con la Secretaría Distrital de Salud, Capital Salud EPS-S proyectó la ejecución del Plan de Acción de la Política de Servicio al Ciudadano, este plan está compuesto por 4 líneas de acción (Línea 1. Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos - Línea 2. Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada - Línea 3. Cualificación de los equipos de trabajo - Línea 4. Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía), estas líneas tienen un total de 9 acciones propuestas. Para el seguimiento del primer y segundo trimestre de 2025, se reportó un cumplimiento del 100%.

Adicionalmente Capital Salud EPS-S cuenta con un Plan de Acción de la Política de Participación Ciudadana para el año 2025, dicho plan fue reportado trimestralmente ante la secretaria de salud. Con corte a Julio de 2025 se reporta un cumplimiento del 50%

Capital Salud EPS-S también planteó el plan de acción de la Política de Racionalización de Trámites periodo 2025, presentando un 100% de cumplimiento.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 2:** Implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 2



Observaciones Función 1 Lineamiento 2

Capital Salud EPS-S avanza en la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) partiendo de las 7 dimensiones y 19 Políticas desarrolladas y ejecutadas por las diferentes Direcciones de la Entidad, el seguimiento a esta implementación se realiza en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño. Además de esto se realiza el reporte del Formulario Único de Reporte de Avance de Gestión (FURAG).

Es importante resaltar el impacto que tiene en el MIPG,

Capital Salud EPS-S implementó el Programa de Transparencia y Ética Empresarial Pública, el cual consta de 10 componentes y 74 acciones. Al primer cuatrimestre, arrojó los siguientes resultados: el 32,07% por debajo de la meta establecida (33,33%), es decir, con una diferencia de 1,26 puntos porcentuales. Para el segundo cuatrimestre se espera un incremento en la gestión oportuna y adecuada por parte de las diferentes áreas, de manera que se logre el cumplimiento total de lo esperado.

Capital Salud EPS-S

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 3:** Presupuesto asignado y ejecución en metas de relacionamiento con la ciudadanía.

Lineamiento 3

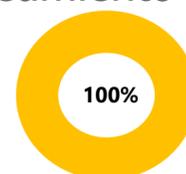


Observaciones Función 1 Lineamiento 3

El defensor del ciudadano participó en la construcción del PAA para la vigencia 2025, en donde se asignaron recursos para la adquisición de servicios de gestión, asesoría, profesionales de empresa administrativos, financieros y operativos OPS; servicios de Capacitaciones dirigidas a todo el personal, de acuerdo con el plan anual de formación; mesa de ayuda, servicios software asistenciales, administrativos y financieros, Call center.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 1:** Recomendación es sobre lenguaje claro, accesibilidad y enfoque de derechos

Lineamiento 1



Observaciones Función 2 Lineamiento 1

Se logró la inclusión de un intérprete de lenguaje de señas en el encuentro para rendición de cuentas realizado el 26 de junio de 2025. El propósito de participar en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas organizada por Capital Salud fue fortalecer los mecanismos de control social y promover la transparencia en la gestión pública, en cumplimiento de la normativa vigente, incluyendo la Ley 850 de 2003, la Ley 1757 de 2015, y los protocolos y directivas distritales.

Este espacio permitió a la ciudadanía conocer de primera mano la gestión adelantada por la entidad durante el año 2024, destacándose avances en salud pública, así como en la gestión administrativa y financiera.

Capital Salud EPS-S publica en la página web los canales de atención disponibles para los usuarios y grupos de interés.

Adicionalmente, en las carteleras de los Puntos de atención al Usuario se publican los medios de contacto telefónicos, información de la APP móvil de Capital Salud y canales disponibles de la red contratada para solicitud

Capital Salud EPS-S

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 2. Lineamiento 2:** Promoción de canales de denuncia y protección al denunciante (Directiva 005 de 2023).

Lineamiento 2

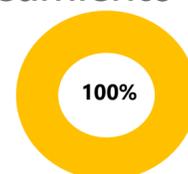


Observaciones Función 2 Lineamiento 2

Capital salud EPS-S dispone de un acceso directo a través de botón visible en la página Web de la Entidad para presentar denuncias por posibles actos de corrupción, y existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses, además, Capital Salud EPS-S realiza divulgación de los canales de radicación de PQRD.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 2. Lineamiento 3:** Formulación de recomendación es para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas

Lineamiento 3



Observaciones Función 2 Lineamiento 3

Desde la Dirección de Atención al Usuario, se han implementado estrategias para mejorar la gestión de respuestas de las PQRD . Dentro de las acciones estratégicas se destaca la construcción de tableros de control diarios de las PQRD recibidas, la ejecución de mesas de trabajo con la red contratada (pública y privada), con el fin de identificar los principales motivos de radicación y conciliar datos, además de realizar mensualmente un comité de gestión PQRD con las áreas internas de Capital Salud EPS-S para mitigar las radicaciones y dar gestión oportuna.

A partir de estas acciones, se ha logrado un resultado de gestión de respuestas del 95% del total de radicaciones recibidas con corte a 10 de Julio de 2025.

Capital Salud EPS-S

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **Función 3. Lineamiento 1:** Análisis a partir de los escenarios de interacción definidos en el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 3 Lineamiento 1

La Dirección de Atención al Usuario quien realiza análisis del comportamiento de las PQRD arrojando estos resultados.

Durante el primer semestre de 2025, se recibieron las PQRD a través de diversos canales, siendo la Superintendencia Nacional de Salud el principal receptor de las radicaciones dirigidas a Capital Salud EPS-S con un porcentaje del 76%.

El análisis de los datos correspondientes a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias (PQRD) para el primer semestre de 2025 refleja patrones en la dinámica de interacción de los usuarios con Capital Salud EPS-S a través de los diferentes canales de radicación. Se observa una variabilidad mensual en el total de PQRD con un promedio mensual de 7.367, alcanzando su punto más alto en mayo con 8.647 y su punto más bajo en febrero con 6.818 PQRD.

Hasta la fecha del 10 de julio de 2025, se han gestionado 42.083 PQRD representando el 92 % del total de las radicaciones recibidas, evidenciando el firme compromiso de Capital Salud EPS-S con la mejora continua y la

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **Función 3. Lineamiento 2:** A continuación, se reportan los datos de contacto del Defensor de la Ciudadanía de la entidad: nombre completo, correo electrónico y número telefónico de contacto.

Lineamiento 2



Observaciones Función 3 Lineamiento 2

Se reporta en el momento en que se de la delegación como defensor (a) de la ciudadanía.

Capital Salud EPS-S

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 1:** Estrategias de comunicación para la divulgación de derechos deberes y canales de atención ciudadana.

Lineamiento 1



Observaciones Función 4 Lineamiento 1

Capital Salud EPS-S publica en la página web los canales de atención disponibles para los usuarios y grupos de interés.

Adicionalmente, en las carteleras de los Puntos de atención al Usuario se publican los medios de contacto telefónicos, información de la APP móvil de Capital Salud y canales disponibles de la red contratada para solicitud de citas.

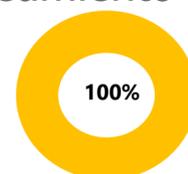
Es importante resaltar que la Carta de Derechos y Deberes y Carta de Desempeño se entrega a los usuarios en el momento en el que se afilian, estos documentos también se encuentran publicados en la página Web de la Entidad.

Con el fin de fortalecer la divulgación de derechos y deberes, al respaldo de las autorizaciones de servicios y medicamentos que se entregan a los usuarios, se encuentran los derechos y deberes de los usuarios.

Desde la Dirección de Comunicaciones se ha realizado divulgación de los canales de PQRD en lenguaje de señas y

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 2:** Fomentar la realización de sensibilizaciones y cualificaciones en servicio a la ciudadanía dentro de la entidad.

Lineamiento 2



Observaciones Función 4 Lineamiento 2

Mensualmente se realizan sesiones formadoras dirigidas a los trabajadores de atención al usuario, en los diferentes temas que generan impacto en la satisfacción del usuario, durante el primer semestre se trataron temas que impactan directa o indirectamente en el relacionamiento con el usuario como : Taller virtual sobre el uso racional de medicamentos, reporte y seguimiento a eventos adversos., Humanización frente a la atención (Derechos y Deberes), Capacitación virtual sobre el uso, funcionamiento y promoción de los canales digitales de atención, Enfoque en lengua de señas colombiana, Curso lenguaje claro, incluyente y accesible, Afiliaciones y traslados SAT Informe de gestión, gestión del desempeño, PEI y Atención población diferencia, vulnerable y diversa

Capital Salud EPS-S

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 3:** Fomentar la participación institucional en procesos de formación sobre servicio a la ciudadanía y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá te escucha" que sean promovidas por la Secretaría General.

Lineamiento 3

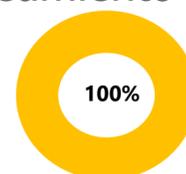


Observaciones Función 4 Lineamiento 3

Los trabajadores encargados de la gestión del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas (SDQS) – Bogotá te Escucha (BTE), asisten constantemente a las capacitaciones y reuniones que promueve la Secretaría Distrital.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 1:** Identificación, análisis y fortalecimiento de los canales de atención a la ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 5 Lineamiento 1

Se cuenta con diferentes canales de atención presenciales y no presenciales los cuales son de acceso a la ciudadanía en general garantizando una cobertura del 100% frente a las necesidades de los usuarios fortaleciendo el acceso a la atención y orientación oportuna sobre la prestación de servicios de salud.

Capital Salud EPS-S

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 2:** Seguimiento a la racionalización y digitalización de trámites

Lineamiento 2



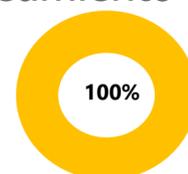
Observaciones Función 5 Lineamiento 2

Durante el primer semestre de 2025, se dio cumplimiento al plan de acción interno de implementación de la política de racionalización de trámites identificando ejecutado entre Enero y Junio 2025 con los siguientes resultados:

1. Implementación de OPA , vinculación a ala asociación de usuarios divulgado a través del SUIT , Guía de tramites y pagina web de capital salud .
2. Implementación de encuestas de satisfacción OPA , en el cual permite identificar la facilidad de acceso a otros tramites administrativos.
3. implementación de OPA , referente a prestaciones económicas el cual está dirigido para los usuarios contributivos en el cual se aprueban o niegan las lincencias o incapacidades.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. **Función 7. Lineamiento 1:** El Defensor de la Ciudadanía participará en la Mesa Técnica de Apoyo al Comité de Gestión y Desempeño para revisar el avance del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1



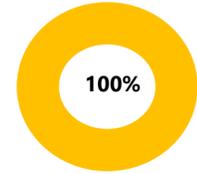
Observaciones Función 7 Lineamiento 1

No se requieren soportes, puesto que en las funciones 1 y 3 se puede evidenciar la participación en la Mesa Técnica de Apoyo al Comité de Gestión y Desempeño

Capital Salud EPS-S

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. **Función 7. Lineamiento 2:** Los Defensores participarán como invitados en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.

Lineamiento 2



Observaciones Función 7 Lineamiento 2

No se requieren soportes puesto que la asistencia se puede verificar directamente en el listado de asistencia a la comisión y el acta.