

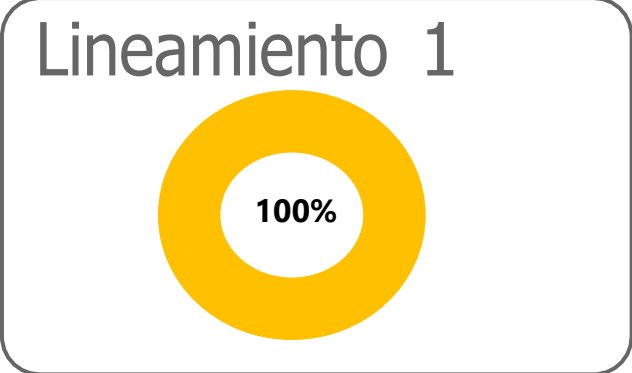
Defensor de la Ciudadanía

Capital Salud EPS-S



Capital Salud EPS-S

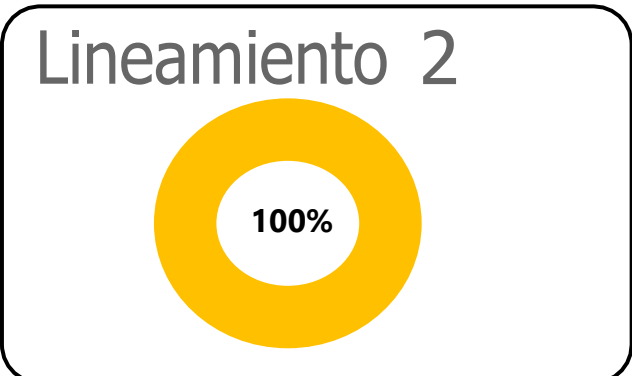
Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 1:** Seguimiento a los productos del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.



Observaciones Función 1 Lineamiento 1

En conjunto con la Secretaría Distrital de Salud, Capital Salud EPS-S proyectó el Plan de Acción de la Política de Servicio al Ciudadano, compuesto por 4 líneas estratégicas: 1) Fortalecimiento de la capacidad ciudadana para ejercer sus derechos; 2) Infraestructura adecuada para la atención; 3) Cualificación de los equipos de trabajo; y 4) Articulación interinstitucional para mejorar los canales de atención. En el seguimiento al primer y segundo trimestre de 2025, se reportó un cumplimiento del 100%. Además, se desarrolló el Plan de Participación Ciudadana 2025, con un cumplimiento del 100% a corte del enero 2026, reportado a la Secretaría de Salud. En cuanto a la Política de Racionalización de Trámites 2025, se alcanzó un 100% de cumplimiento. Se implementó el Programa de iniciativas complementarias de lucha contra al corrupción, alcanzando un 100 % a enero de 2026.

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



Observaciones Función 1 Lineamiento 2

El 26 de junio de 2025 se contó con un intérprete de lenguaje de señas en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de Capital Salud EPS-S, fortaleciendo el control social y la transparencia, conforme a la Ley 850 de 2003, Ley 1757 de 2015 y normativa distrital. Este espacio permitió a la ciudadanía conocer los avances en salud pública, gestión administrativa y financiera de 2024.

Capital Salud EPS-S publica en su página web los canales de atención disponibles. En las carteleras de los Puntos de Atención se informa sobre líneas telefónicas, la APP móvil y canales de la red contratada para citas.

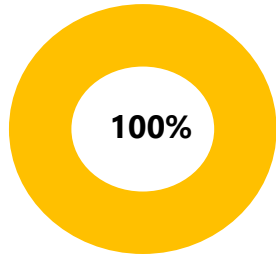
La Carta de Derechos y Deberes y la Carta de Desempeño se entregan al afiliarse y están disponibles en la web. También se incluyen al respaldo de las autorizaciones.

Los puntos de atención cuentan con módulos exclusivos para atención preferencial. La EPS-S tiene un Sistema de Gestión de Calidad con políticas, procedimientos, guías e instructivos.

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

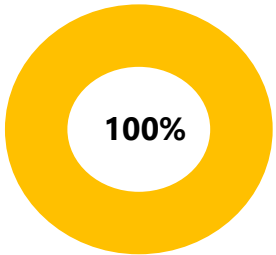


Observaciones Función 1 Lineamiento 3

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



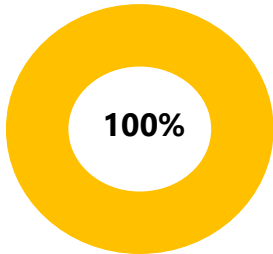
Observaciones Función 2 Lineamiento 1

Como estrategia fueron asignados recursos para servicios de gestión, asesoría y apoyo operativo, fortaleciendo la atención a la ciudadanía, como se refleja en el Plan Anual de Adquisiciones. Se contó con intérprete de lengua de señas en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del 26 de junio de 2025, promoviendo la transparencia y el control social, conforme a la Ley 850 de 2003, Ley 1757 de 2015 y normativa distrital. En la audiencia se socializaron los avances en salud pública, gestión administrativa y financiera del año 2024. Capital Salud EPS-S publica sus canales de atención en la página web y carteleras de los puntos de atención, junto con información sobre la APP móvil y la red contratada. Se entrega y publica la Carta de Derechos y Deberes y la Carta de Desempeño, también impresas al respaldo de las autorizaciones. Los puntos de atención tienen módulos preferenciales y se aplica un Sistema de Gestión de Calidad documentado.

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

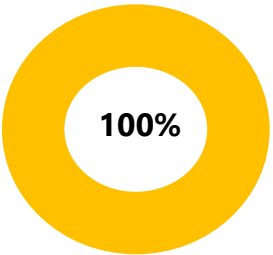


Observaciones Función 2 Lineamiento 2

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, se realiza divulgación de los canales de radicación de PQRD a través de los canales presenciales y no presenciales.

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



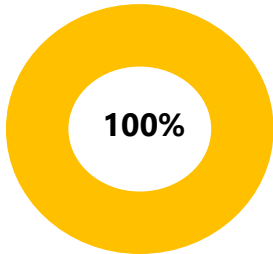
Observaciones Función 2 Lineamiento 3

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 93% del total de radicaciones recibidas con corte a 5 de enero de 2026.

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 Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 3 Lineamiento 1

La Dirección de Atención al Usuario analizó las PQRD del primer semestre de 2025. Se recibieron 45.001 PQRD, con un 71 % radicado ante la Superintendencia Nacional de Salud. Se gestionó el 93 % de las PQRD, reflejando compromiso con la mejora continua y atención oportuna. El 70 % de las PQRD se relaciona con la "Oportunidad Citas Red Contratada" (31.403), y el 15 % con el "No Suministro de Medicamentos" (6.679). La "Demora en la Prestación de Servicios" representa el 0.6 % (2.803). Mensualmente, el Comité de PQRD analiza estos datos y realiza seguimiento a la oportunidad de respuesta y tasa de PQRD en la red contratada.

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



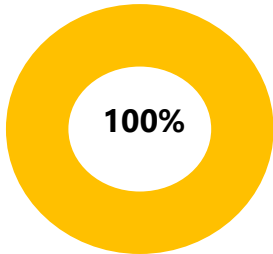
Observaciones Función 3 Lineamiento 2

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

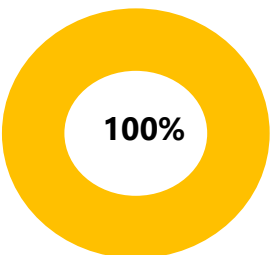


Observaciones Función 4 Lineamiento 1

Capital Salud EPS-S publica en su página web los canales de atención disponibles para usuarios y grupos de interés. En las carteleras de los Puntos de Atención al Usuario se encuentran los medios telefónicos, información de la APP móvil y canales de la red contratada para solicitud de citas. La Carta de Derechos y Deberes y la Carta de Desempeño se entregan al afiliarse y también están publicadas en la web. Para fortalecer la divulgación, estas se incluyen en los baucher / formatos de autorizaciones de servicios y medicamentos. La Dirección de Comunicaciones ha difundido los canales de PQRD en lenguaje de señas y KICHWA. Además, en la página web está disponible el botón de Transparencia y acceso a la información pública, conforme a la matriz ITA.

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



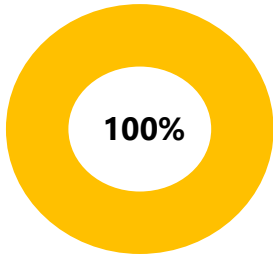
Observaciones Función 4 Lineamiento 2

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 atención humanizada, protocolo integral en salud para victimas de conflicto armado , Capacitación virtual manejo de la comunicación asertiva , derechos y deberes en salud , Afiliaciones y traslados SAT , Oficial de cumplimiento y sus funciones.

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

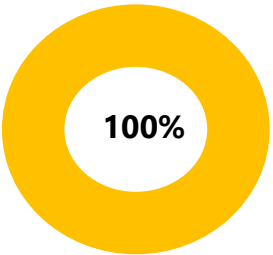


Observaciones Función 4 Lineamiento 3

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



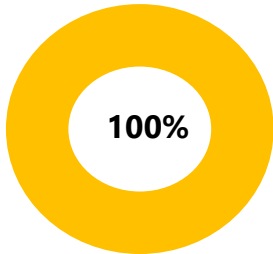
Observaciones Función 5 Lineamiento 1

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 usuario 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



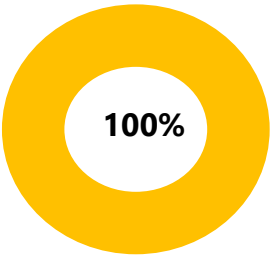
Observaciones Función 5 Lineamiento 2

Durante el segundo semestre de 2025 se dio cumplimiento al plan de acción interno para implementar la política de racionalización de trámites, ejecutado entre julio 2025 y diciembre del mismo año , con los siguientes resultados:

- 1.Implementación de la OPA para la vinculación a la Asociación de Usuarios, divulgada a través del SUIT, la Guía de Trámites y la página web de Capital Salud.
- 2.Aplicación de encuestas de satisfacción en la OPA, que permiten identificar la facilidad de acceso a otros trámites administrativos.
- 3.Implementación de la OPA relacionada con prestaciones económicas, dirigida a usuarios del régimen contributivo, mediante la cual se aprueban o niegan licencias e 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



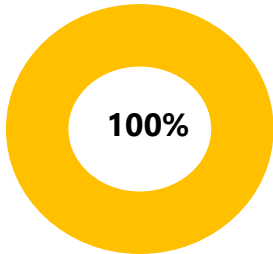
Observaciones Función 7 Lineamiento 1

Durante el mes de noviembre de 2025 se contó con la participación en el Comité de Gestión y Desempeño, como resultado de lo cual se logró la creación de la Mesa Técnica y la elaboración de su reglamento. Este proceso marcó el inicio de la adaptación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía y del Manual de Atención al Usuario de Capital Salud EPS-S , con el propósito de consolidar un instrumento armónico que dé respuesta a lo establecido.

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

El defensor de Capital Salud EPS-S , participo en la sesión extraordinaria de de la comisión intersectorial de servicio a la ciudadanía la cual fue programada en fecha 11 de diciembre de 2025en auditorio Huitaca.