

# 2026



## ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS CAPITAL SALUD EPS-S

## INTRODUCCIÓN

En Capital Salud EPS-S entendemos que la rendición de cuentas es más que un requisito legal: es una oportunidad para dialogar con la ciudadanía, explicar nuestra gestión y escuchar sus aportes para mejorar continuamente.

Como entidad de economía mixta que actúa como Entidad Promotora de Salud del régimen subsidiado y, por su naturaleza jurídica, entidad de régimen especial vigilada por la Superintendencia Nacional de Salud, desarrollamos nuestro proceso de rendición de cuentas conforme a los lineamientos establecidos en la Circular Externa 000008 de 2018.

Esta estrategia también se fundamenta en el derecho a la participación ciudadana consagrado en la Ley 1757 de 2015, promoviendo el control social, la transparencia y el diálogo permanente con nuestros afiliados y grupos de interés.

En este marco, Capital Salud EPS-S presenta su Estrategia de Rendición de Cuentas para la vigencia 2026, estructurada en seis etapas: alistamiento, capacitación, diálogos ciudadanos, audiencia pública, seguimiento y publicación de información, garantizando un ejercicio claro, participativo y accesible.

### 1. OBJETIVO GENERAL

Garantizar la rendición de cuentas correspondiente a la vigencia 2025, mediante la presentación clara, oportuna y comprensible de los resultados de gestión, promoviendo la transparencia y el control social.

#### 1.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Fortalecer la transparencia y la participación ciudadana en la gestión de Capital Salud EPS-S.
- Generar espacios de diálogo que permitan a los grupos de interés conocer, analizar y retroalimentar la gestión institucional.
- Implementar mecanismos de comunicación en lenguaje claro que faciliten el acceso y comprensión de la información pública.

### 2. RETOS

- Consolidar espacios efectivos de diálogo que incentiven la participación activa de la ciudadanía.
- Lograr mayor apropiación del ejercicio de rendición de cuentas por parte de los grupos de interés.
- Garantizar que la información divulgada sea clara, accesible y pertinente.

### 3. ALCANCE

La Estrategia de Rendición de Cuentas es de carácter transversal y aplica a los procesos institucionales de Capital Salud EPS-S, involucrando a los grupos de interés internos y externos.

### 4. MARCO CONCEPTUAL

La rendición de cuentas es un proceso permanente mediante el cual las entidades informan, explican y dialogan con la ciudadanía sobre su gestión, resultados y retos, promoviendo la transparencia, el control social y el mejoramiento continuo. Más allá de constituir una obligación normativa, representa un ejercicio de responsabilidad pública que fortalece la confianza entre la entidad y sus grupos de interés.

Este proceso se fundamenta en tres elementos esenciales:

**Información:** Consiste en la entrega de datos claros, completos, oportunos y comprensibles sobre la gestión institucional, los resultados alcanzados y los desafíos identificados.

**Diálogo:** Implica la generación de espacios de interacción que permiten a la ciudadanía formular preguntas, expresar opiniones y realizar aportes frente a la gestión desarrollada.

**Responsabilidad:** Se refiere al deber institucional de responder a las inquietudes planteadas, explicar las decisiones adoptadas y asumir compromisos de mejora cuando sea necesario.

En el sector salud, la rendición de cuentas adquiere especial relevancia, dado que involucra la garantía del derecho fundamental a la salud y la administración de recursos públicos destinados a la atención de la población afiliada. Por ello, este ejercicio debe desarrollarse bajo principios de transparencia, inclusión, lenguaje claro y accesibilidad.

La Estrategia de Rendición de Cuentas de Capital Salud EPS-S se orienta a sus grupos de interés internos y externos, entre ellos afiliados, usuarios, ciudadanía en general, veedurías, entes de control y colaboradores, promoviendo una participación efectiva y el fortalecimiento del control social en el marco del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

### 5. TEMÁTICAS PARA PRESENTAR

En cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Circular Externa 000008 de 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud, Capital Salud EPS-S presentará la información relacionada con los siguientes componentes de la gestión institucional correspondiente a la vigencia 2025:

#### 5.1 Prestación de Servicios de Salud

- Indicadores de oportunidad y calidad en la atención.
- Actividades de Promoción y Prevención.
- Gestión de Salud Pública.
- Caracterización de la población afiliada.

- Red prestadora de servicios de salud.
- Modelo de Atención en Salud con enfoque diferencial y de género.

## 5.2 Aseguramiento

- Número de afiliados y comportamiento de la afiliación.
- Nuevos afiliados.
- Traslados entre EPS.
- Movilidad, suspensiones y portabilidad.

## 5.3 Contratación

- Gestión contractual de la red prestadora.
- Contratos terminados y en ejecución.

## 5.4 Aspectos Financieros

- Condiciones financieras de la entidad.
- Ejecución presupuestal.
- Gestión del riesgo financiero.
- Análisis del Balance General y Estado de Resultados.

## 5.5 Satisfacción y Atención al Usuario

- Oficinas y canales de atención.
- Tiempos de espera.
- Gestión de PQRSD.
- Motivos recurrentes de peticiones y reclamos.
- Fallos de tutela relacionados con la prestación del servicio.
- Mecanismos de participación ciudadana.
- Encuestas de satisfacción y planes de mejora implementados.

Las temáticas podrán priorizarse de acuerdo con los intereses manifestados por la ciudadanía en los espacios de diálogo previo.

## 6. METODOLOGÍA

La Estrategia de Rendición de Cuentas de Capital Salud EPS-S se desarrollará mediante un proceso estructurado que integra mecanismos presenciales y virtuales, garantizando el acceso a la información, la participación ciudadana y la retroalimentación permanente.

El ejercicio metodológico contempla las siguientes acciones:

### 6.1. Planeación y alistamiento:

Definición de cronograma, temáticas, responsables, grupos de interés y canales de divulgación, asegurando la organización técnica y logística del proceso.

### 6.2. Diálogo ciudadano:

Los Diálogos Ciudadanos constituyen espacios de participación previa y posterior a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, orientados a fortalecer el intercambio de

información y la retroalimentación con los grupos de interés. Estos espacios permiten identificar temas prioritarios, resolver inquietudes y generar insumos para la mejora institucional.

Durante la vigencia 2026 se desarrollarán los siguientes Diálogos Ciudadanos:

### **I Diálogo Ciudadano**

Tema: Salud mental y preparación para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

Lugar: Bogotá.

Fecha: Marzo de 2026.

### **II Diálogo Ciudadano**

Tema: Prestación de servicios de salud – Feria de Servicios.

Lugar: Bogotá.

Fecha: Junio de 2026.

### **III Diálogo Ciudadano**

Tema: Prevención y detección temprana: claves para una vida saludable.

Lugar: Meta.

Fecha: Agosto de 2026.

### **IV Diálogo Ciudadano**

Tema: Experiencia del usuario y mejora continua (PQRD y participación social en salud).

Lugar: Bogotá.

Fecha: Octubre de 2026.

## **6.3. Audiencia Pública de Rendición de Cuentas:**

Desarrollo de un espacio formal, abierto a la ciudadanía, en el cual se presentarán los resultados de la gestión, avances, retos y acciones de mejora, garantizando mecanismos para la formulación de preguntas y respuestas en tiempo real o posterior.

La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas correspondiente a la vigencia 2025 se realizará el día 23 de abril de 2026, en la ciudad de Bogotá, en modalidad presencial y virtual.

En este espacio se presentarán los resultados de la gestión institucional, avances, retos y compromisos, garantizando mecanismos de participación ciudadana conforme a la normativa vigente.

## **6.4. Publicación y divulgación de información:**

Disponibilidad permanente de los informes, presentaciones y soportes en los canales oficiales de la entidad, incluyendo el sitio web institucional y demás medios de comunicación.

## **6.5. Mecanismos de participación:**

Habilitación de canales físicos y virtuales para la recepción de preguntas, observaciones y propuestas, tales como formularios web, correo electrónico institucional y espacios interactivos durante los eventos programados.

### 6.6. Seguimiento y evaluación:

Consolidación de compromisos, análisis de aportes ciudadanos y publicación de resultados del ejercicio, con el propósito de fortalecer la mejora continua y el control social.

Esta metodología garantiza un proceso integral basado en los principios de transparencia, diálogo, accesibilidad y responsabilidad institucional.

### 6.7. Cumplimiento de requisitos normativos

En cumplimiento de la Circular Externa 000008 de 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud, Capital Salud EPS-S garantizará:

- El reporte de la fecha y lugar de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a más tardar el 10 de abril de 2026, a través de la Plataforma NRVCC, mediante el Archivo Tipo GT003.
- La convocatoria a la audiencia pública con una antelación no inferior a un (1) mes, a través del sitio web institucional y todos los canales oficiales de comunicación.
- La publicación de la convocatoria en un medio de amplia circulación, al menos en dos (2) oportunidades, con un intervalo mínimo de diez (10) días entre cada publicación.
- La difusión del informe de rendición de cuentas en la página web institucional con treinta (30) días de anterioridad a la realización de la audiencia pública.
- La elaboración del acta de la audiencia pública, incluyendo constancias de convocatoria, desarrollo del evento, respuestas a inquietudes, compromisos adquiridos y soportes correspondientes.
- La publicación del acta dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la realización del evento y su disponibilidad en el sitio web institucional por un término mínimo de tres (3) años.

## 7. CRONOGRAMA

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PERIODO DE EJECUCIÓN											
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Aprobación ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la fecha de rendición de cuentas	Dirección de Estrategia y Planeación	30											
Alistamiento y planeación: Definición de temáticas, responsables, consolidación de información y estrategia de divulgación.	Dirección de Estrategia y Planeación/ Dirección de Atención al Usuario												
Socialización de la estrategia de RdC (directivos y colaboradores y usuarios)	Dirección de Estrategia y Planeación												
Publicación del Informe RDC: Publicación del informe en página web institucional.	Dirección de Estrategia y Planeación			23									
Convocatoria Audiencia Pública: Publicación en web y medios de amplia circulación (2 veces, intervalo mínimo 10 días).	Dirección de Estrategia y Planeación												
I Diálogo Ciudadano: Salud mental y preparación para la Audiencia Pública.	Dirección de Atención al Usuario			27									
Convocar a usuarios y ciudadanía en general a la rendición, en un término no inferior a un mes de su realización.	Dirección de Atención al Usuario												
Habilitar mecanismos de participación que permita presentar comentarios u observaciones previo a la gestión de rendición de cuentas.	Dirección de Atención al Usuario												

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PERIODO DE EJECUCIÓN											
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Reporte a Supersalud: Reporte de fecha y lugar mediante Archivo Tipo GT003 en plataforma NRVCC.	Dirección de y Estrategia Planeación				10								
Audiencia Pública RDC: Presentación de resultados, avances, retos y compromisos.	Dirección de y Estrategia Planeación/ Gerencia General/ Directivos				23								
Publicación Acta: Publicación del acta, registros y compromisos adquiridos.	Dirección de y Estrategia Planeación					14							
Seguimiento y evaluación: Consolidación de compromisos y publicación de memorias.	Dirección de Atención al Usuario					14							
II Diálogo Ciudadano: Prestación de servicios de salud - Feria de Servicios.	Dirección de Atención al Usuario												
III Diálogo Ciudadano: Prevención y detección temprana: claves para una vida saludable.	Dirección de Atención al Usuario												
IV Diálogo Ciudadano: Experiencia del usuario y mejora continua (PQRD y participación social en salud).	Dirección de Atención al Usuario												

Fuente: Propia en cumplimiento a la Circular 000008 de 2028 Superintendencia Nacional de Salud

## Recursos

Los recursos necesarios para la estrategia de Rendición de Cuentas son:

**Recurso Humano:** Todas las direcciones de la EPS

**Recursos Tecnológicos:** Acceso a las páginas web (YouTube, Facebook live), equipos de cómputo necesarios para la transmisión.

**Recursos Administrativos:** Espacio requerido para la realización de la Audiencia de Rendición de Cuentas, vehículo para el traslado de equipos y demás elementos, refrigerios entre otros.

**Nelcy Nayibe Barbosa Botero**  
 Directora de Estrategia y Planeación

*Elaboró: Leidy Diana Serrano Hernández – Profesional Especializado de Estrategia y Planeación*  
*Revisado por: Jenny Patricia Marin Amaya – Coordinador Organización y Métodos*  
*Aprobado por: Nelcy Nayibe Barbosa Botero – Director Estrategia y Planeación*