

**Informe de evaluación Participación Activa Rendición de cuentas
Vigencia 2025**



**23 de abril del 2026
Dirección de Atención al Usuario**

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento con la normatividad vigente en Colombia sobre la rendición de cuentas (Ley 1757 de 2015), y la Circular Única 000008 de 2018, expedida por la Superintendencia Nacional de Salud, Capital Salud EPS-S llevó a cabo la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas el jueves 23 de abril de 2026 en las instalaciones de la Secretaría de Salud de Bogotá. En esta audiencia participaron **87** personas de manera presencial y se lograron **798** visualizaciones a través de YouTube.

El objetivo principal de la Audiencia Pública de rendición de cuentas fue garantizar la **transparencia** y promover la **participación ciudadana** en la gestión de **Capital Salud EPS-S**. Este espacio tuvo como propósito informar a la ciudadanía sobre los logros y resultados obtenidos durante la vigencia 2025, así como recoger sus inquietudes, observaciones y sugerencias con miras a mejorar la prestación del servicio. Además, se buscó fortalecer un **diálogo de doble vía** entre la entidad y la comunidad, promoviendo una gestión más abierta, participativa y centrada en las necesidades de los usuarios. A este evento fueron invitados representantes de las instituciones e instancias de participación en salud y contó con el acompañamiento de entes de control y seguimiento como la Veeduría Distrital.

Durante el evento, se aplicó una encuesta de percepción a los participantes de la audiencia, tanto en modalidad presencial como virtual, con el fin de evaluar diversos aspectos relacionados con la convocatoria, la claridad de la información presentada, la interacción con la ciudadanía y la efectividad de los mecanismos de participación. Esta herramienta permitió recoger impresiones valiosas sobre la experiencia de los asistentes y constituye un insumo fundamental para el fortalecimiento de futuras audiencias públicas.

RESULTADOS DE CUESTIONARIO RENDICIÓN DE CUENTAS CAPITAL SALUD EPS-S.

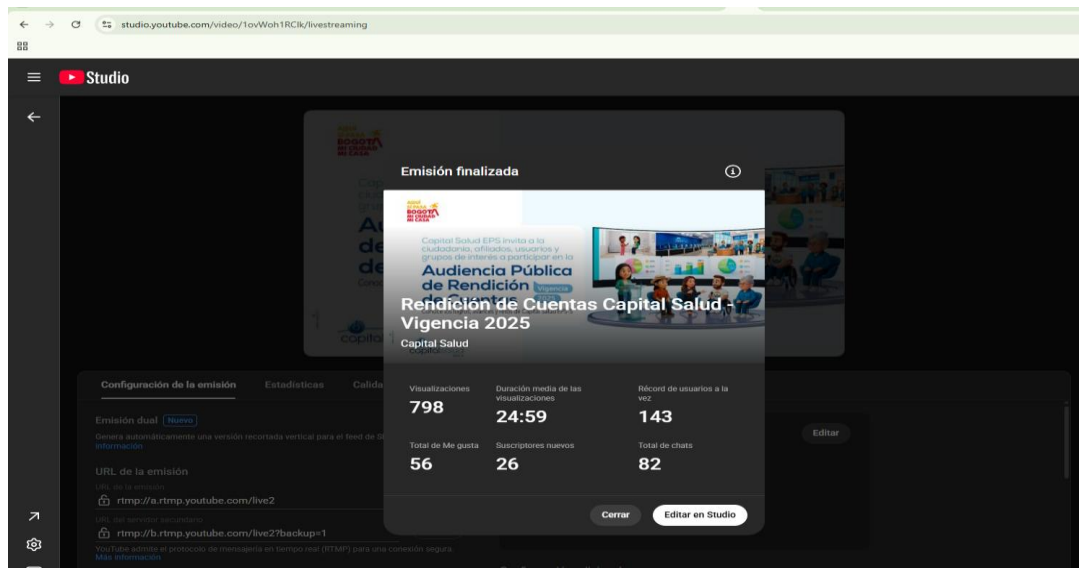
El presente informe ofrece una visión detallada sobre la participación y percepción de los asistentes a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de **Capital Salud EPS-S**. Este encuentro, llevado a cabo en la ciudad de Bogotá, contó con la presencia de ciudadanos provenientes de diversas zonas geográficas y pertenecientes a distintos grupos poblacionales.

El análisis de los resultados tiene como objetivo identificar las fortalezas y oportunidades de mejora en los procesos de interacción y comunicación entre la entidad y la ciudadanía, con el fin de fortalecer la transparencia, la participación y la calidad en la atención.

MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN

Del total de asistentes, se logró *798 visualizaciones a través de YouTube* y *87 personas participaron de forma presencial*. 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: 798 visualizaciones

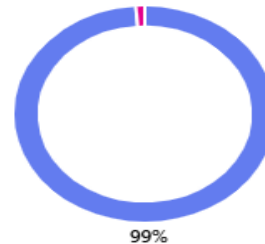


Fuente: Informe de Dirección de Mercadeo y Comunicaciones, Rendición de cuentas, Vigencia 2025.

Una vez culminado el espacio se realizó la aplicación del formulario de evaluación, frente al cual se contó con 92 respuestas, evidenciando los siguientes resultados:

Autorización de datos personales:

● SI	91
● NO	1



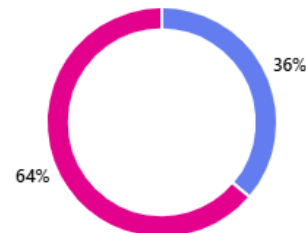
Fuente: Datos propios, formulario evaluación Rendición de cuentas

Teniendo en cuenta el número de personas que aplicaron la evaluación (92), se evidencia que el 99% autorizaron el tratamiento de sus datos esto, lo que indica que existe confianza por parte de estos hacia Capital Salud EPS-S en el manejo de sus datos personales, y el 1% el cual no genera participación en la misma esto quiere decir que solo 91 personas presentaron la encuesta.

El manejo de los datos personales de los asistentes es fundamental para poder llevar a cabo la audiencia Pública de rendición de cuentas, los cuales sirven como soporte para la organización y gestión del evento para Capital Salud EPSP – S.

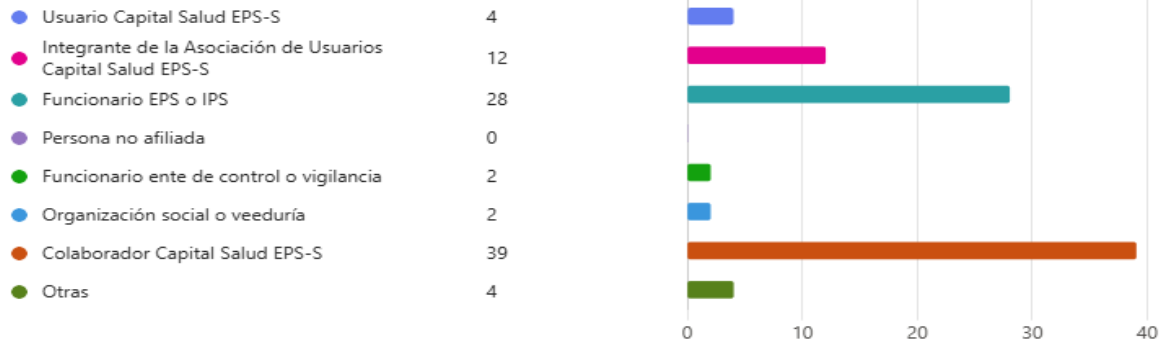
¿En qué modalidad participó en la Audiencia pública de rendición de cuentas (vigencia 2025)?

● Presencial	33
● Virtual	58
● Mixta	0



Fuente: Datos propios, formulario evaluación Rendición de cuentas

Frente a la información proporcionada, según el formulario de evaluación (91 usuarios), podemos afirmar que hay un total de 33 usuarios que han registrado de manera presencial y 58 de manera Virtual. Esto indica que el diligenciamiento de la información se realizó de manera más efectiva de manera Virtual.

Tipo de Participante:


Fuente: Datos propios, formulario evaluación Rendición de cuentas

Realizamos un análisis teniendo en cuenta no solo el registro de forms, (91 usuarios), para identificar los diferentes tipos de participantes que asistieron al evento, arrojando como resultado, lo siguiente:

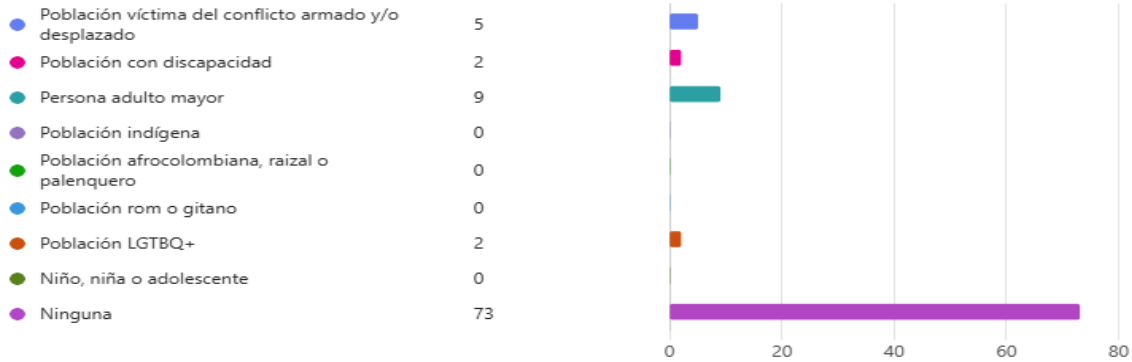
- Usuarios afiliados a Capital Salud EPS-S 4%
- Integrantes de la asociación de usuarios Capital Salud EPS-S 13%
- Funcionarios de EPS o IPS 31%
- Persona no afiliada 0%
- Funcionario ente de control 2%
- Organización social o veeduría 2%
- Otras 4%

Ubicación geográfica:


Fuente: Datos propios, formulario evaluación Rendición de cuentas

De los 91 usuarios registrados, la mayoría se concentra en **Bogotá** con 52 personas (57%), seguidos por el departamento del **Meta** con 35 usuarios (38%) y, en menor medida, **Soacha (Cundinamarca)** con 4 registros (4%).

¿Se identifica con alguno de los siguientes grupos poblacionales?



Fuente: Datos propios, formulario evaluación Rendición de cuentas

Con base en la participación de las 91 personas que completaron el registro de asistencia, se identificó la siguiente distribución según los grupos poblacionales indicados:

- Población Víctima de Conflicto Armado 5%
- Población con discapacidad 2%
- Adulto mayor 10%
- Población Indígena 0%
- Población afrocolombiana, raizal o palenquero 0%
- Población ROM o gitano 0%
- Población LGTBQ+ 2%
- Niño, niña o adolescente 0%
- Ninguna 80%

¿Considera que la convocatoria para participar se hizo?

● En tiempo oportuno	84
● sobre el tiempo	5
● De forma tardía	1
● No conocí la convocatoria, me enteré por mis propios medios	1



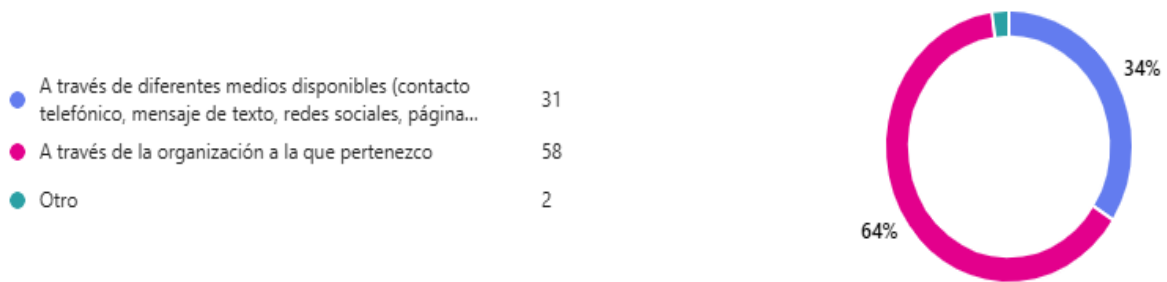
Fuente: Datos propios, formulario evaluación Rendición de cuentas

De las 91 evaluaciones recibidas, se destacan los siguientes resultados sobre la oportunidad de la convocatoria:

- | | |
|---|-----|
| • En tiempo oportuno | 92% |
| • Sobre el tiempo | 5% |
| • De forma tardía | 1% |
| • No conocí la convocatoria, me enteré por mis propios medios | 1% |

Aunque la percepción general es positiva, se identificó la necesidad de reforzar los canales de difusión para evitar que los interesados deban enterarse por medios ajenos a la organización.

¿Como se enteró de la Convocatoria?



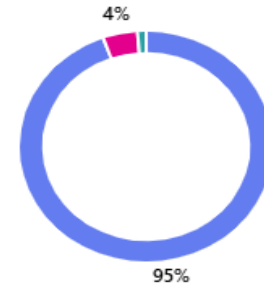
Fuente: Datos propios, formulario evaluación Rendición de cuentas

Frente a la información proporcionada por el registro de formularios (91 usuarios), se puede concluir que los asistentes se enteraron de la convocatoria a través de los diferentes canales de comunicación:

- | | |
|--|-----|
| • A través de diferentes medios disponibles (contacto telefónico, mensaje de texto, redes sociales, página | 34% |
| • A través de la organización a la que pertenezco | 64% |
| • Otro | 3% |

La información presentada en la Audiencia pública de rendición de cuentas (vigencia 2025) fue:

● Clara y comprensible	86
● Clara y respondieron mis preguntas	4
● Un poco confusa, los temas no fueron explicados de forma clara	1
● No se entendió	0

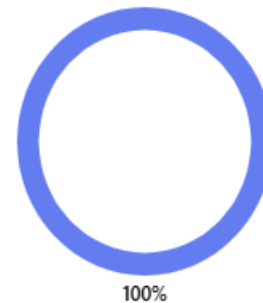


Fuente: Datos propios, formulario evaluación Rendición de cuentas

De las 91 personas que completaron la evaluación, el **95%** afirmó haber comprendido la información de forma clara y sencilla. Por otro lado, un **4%** consideró que la explicación fue clara y resolvió sus dudas, mientras que solo el **1%** percibió la información como confusa o falta de claridad en los temas expuestos.

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

● Sí, hubo un diálogo fluido con la ciudadanía	91
● No, no hubo un diálogo fluido con la ciudadanía	0
● No hubo diálogo con la ciudadanía, solo se brindó información	0

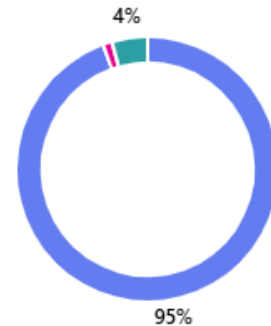


Fuente: Datos propios, formulario evaluación Rendición de cuentas

Con base en las 91 evaluaciones recibidas, el **100% de los participantes** coincidió en que existió un diálogo fluido y de doble vía entre la ciudadanía y los funcionarios.

¿Se sintió escuchado por parte de la entidad?

● Sí	86
● No	1
● Parcialmente	4

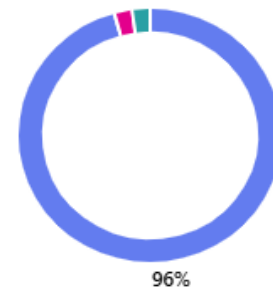


Fuente: Datos propios, formulario evaluación Rendición de cuentas

Frente a esta pregunta, de (91) personas que aplicaron el formulario de evaluación, se observó que el 95% expresaron sentirse escuchados por la entidad. Sin embargo, el 1% no se sintió escuchado y el 4% se sintió parcialmente escuchado.

¿Se llegó a algún compromiso con la ciudadanía?

● Sí	87
● No	2
● Sí, pero no fue claro	2

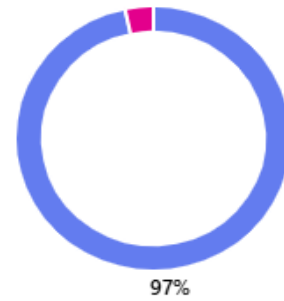


Fuente: Datos propios, formulario evaluación Rendición de cuentas

De las 91 personas encuestadas, el **96%** percibió un compromiso sólido con la ciudadanía. No obstante, un **4%** de los participantes manifestó observaciones (un 2% no percibió compromiso y el otro 2% calificó los acuerdos como poco claros). Ante esto, se hace necesario implementar acciones de mejora para clarificar los acuerdos con la comunidad y garantizar así la excelencia en el servicio de salud.

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

- Sí 88
- No 3

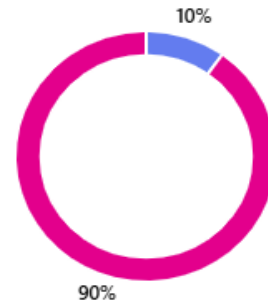


Fuente: Datos propios, formulario evaluación Rendición de cuentas

Los usuarios afirman que la modalidad en la que asistieron a la rendición de cuentas garantiza la efectividad de la participación ciudadana, ya que les permite dar a conocer sus inquietudes y observaciones de manera efectiva en estos espacios de comunicación.

¿Tiene alguna pregunta o sugerencia?

- SI 9
- NO 82



Fuente: Datos propios, formulario evaluación Rendición de cuentas.

Frente a esta pregunta, se pudo evidenciar que de los 91 ciudadanos que diligenciaron el Formulario, el 10% indica tener alguna pregunta o sugerencia, mientras 90% manifestó no tener pregunta o sugerencia.

Conclusiones

Los resultados obtenidos confirman que el evento cumplió con las expectativas de los asistentes, ratificando la importancia de consolidar espacios de participación ciudadana que acerquen a los afiliados con las entidades de salud y Capital Salud EPS-S. Este diálogo directo permitió identificar oportunidades de mejora clave en la prestación de los servicios en salud y la atención al usuario.

Se destaca la participación incidente de los delegados de AsoCapital Salud y la Veeduría de Madres Cuidadoras, quienes expusieron los avances evidenciados en los paneles desarrollados y entablaron un intercambio directo con la Gerencia y el cuerpo directivo. En estos paneles se abordaron temas críticos como la gestión médica, red prestadora, entrega de medicamentos, ejecución presupuestal, gestión de PQRD y atención al usuario. Los usuarios resaltaron la evolución institucional durante el año 2025, subrayando la eliminación de barreras de acceso y la simplificación de trámites.

Finalmente, Capital Salud EPS-S reafirma su compromiso de fortalecer la inclusión de diversos grupos poblacionales y mejorar la claridad en la comunicación de los compromisos adquiridos. Estas acciones buscan no solo elevar la percepción de escucha activa, sino también consolidar la transparencia, la confianza y la satisfacción global de nuestros usuarios.

Luz Adriana Narváez Patío Directora de Atención al Usuario

Elaborado por: Sandra Sugeily Sanchez Velosa – Líder de Participación Social
Revisado por: Luz Adriana Narváez Patío
Aprobado por: Luz Adriana Narváez Patío