

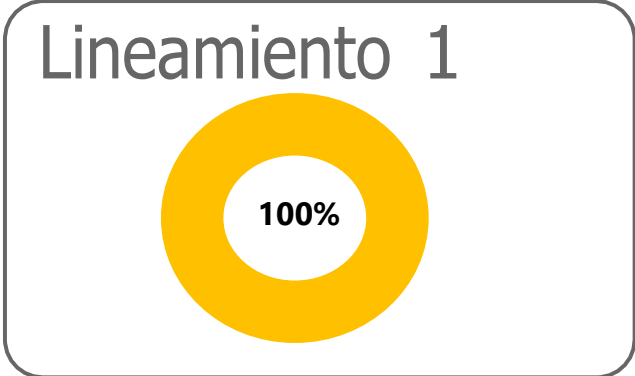
Defensor de la Ciudadanía

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.



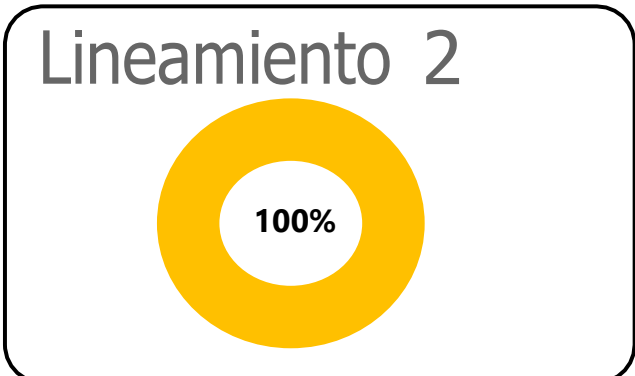
Observaciones Función 1 Lineamiento 1

Durante el I semestre de 2026, Capital Salud EPS-S realizó seguimiento a las metas institucionales relacionadas con el servicio a la ciudadanía, en el marco del POA 2026, orientadas al fortalecimiento de la atención, la gestión de PQRD, la participación social, la humanización, la accesibilidad comunicativa, el enfoque diferencial y la racionalización de trámites.

En el periodo se evidenció cumplimiento de las metas programadas para el I semestre, con resultados orientados al fortalecimiento de la oportunidad de atención, la gestión de requerimientos y el relacionamiento con los afiliados. En participación social, se alcanzó el 50 % de avance de la meta anual, correspondiente al 100 % de cumplimiento de la programación establecida para el I semestre, mediante el desarrollo del II Diálogo Ciudadano.

Como acción de continuidad y mejora, se mantendrá el seguimiento a las metas e indicadores y la ejecución de las actividades previstas para el segundo semestre, orientadas a consolidar los resultados y fortalecer la calidad del servicio.

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

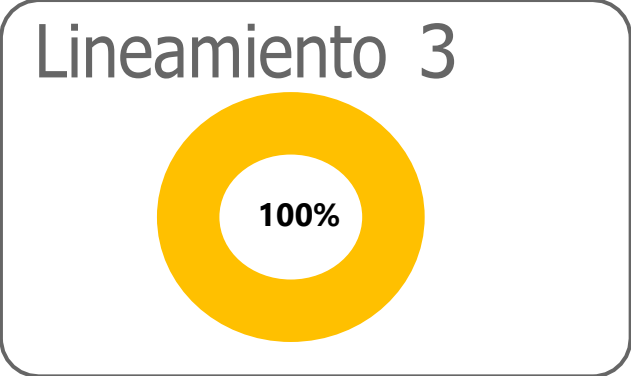
Durante el I semestre de 2026, Capital Salud EPS-S avanzó en la implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, tomando como línea base el autodiagnóstico realizado en febrero y fortaleciendo la articulación institucional para su desarrollo. Se realizaron dos Mesas Técnicas Institucionales y reuniones de articulación con las áreas responsables, mediante las cuales se revisaron las acciones previstas, se precisaron responsabilidades y se ajustó el Plan de Acción.

Como resultado, en junio se consolidó el Plan de Acción del Modelo con 16 actividades, junto con las evidencias requeridas para su seguimiento y medición. Durante el periodo también se avanzó en la articulación del Modelo con la gestión institucional, el desarrollo del componente de Lenguaje Claro y la apropiación institucional mediante acciones de socialización y capacitación.

Al 30 de junio de 2026, el Modelo cuenta con una ruta de trabajo definida para continuar su implementación, con acciones previstas para el segundo semestre en materia de Lenguaje Claro, caracterización de la ciudadanía, información y transparencia, participación ciudadana, canales, trámites y servicios, y seguimiento del Modelo.

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.

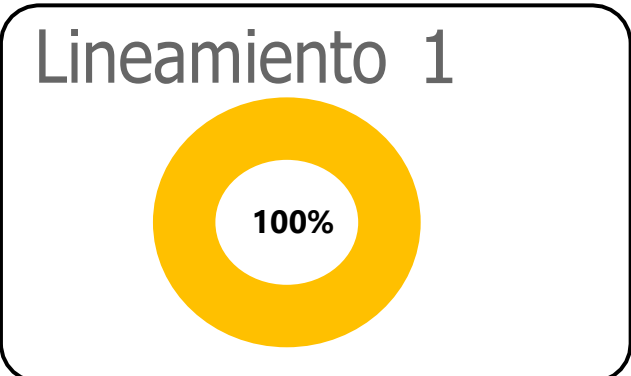


Observaciones Función 1 Lineamiento 3

Durante el I semestre de 2026, el Defensor de la Ciudadanía realizó seguimiento a la planeación institucional y a las acciones previstas para el desarrollo de las metas relacionadas con el relacionamiento con la ciudadanía, en articulación con las áreas responsables.

La gestión adelantada se desarrolló en el marco de los instrumentos institucionales de planeación y contratación, orientados a soportar las acciones relacionadas con el Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía. Durante el periodo se avanzó en la articulación institucional, la organización de las acciones previstas y la definición de mecanismos para su seguimiento y medición.

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



Observaciones Función 2 Lineamiento 1

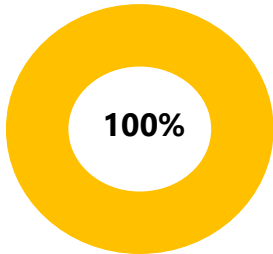
Se recomienda continuar fortaleciendo las acciones que viene desarrollando Capital Salud EPS-S en materia de lenguaje claro, accesibilidad comunicativa y enfoque de derechos, promoviendo su incorporación progresiva en la información, documentos, contenidos y demás productos dirigidos a los afiliados.

Asimismo, se propone seguir consolidando las competencias del talento humano en estas materias, favoreciendo una comunicación cada vez más clara, comprensible, accesible e incluyente, de acuerdo con las características y necesidades de los diferentes grupos de población.

Capital Salud EPS-S

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

Lineamiento 2



Observaciones Función 2 Lineamiento 2

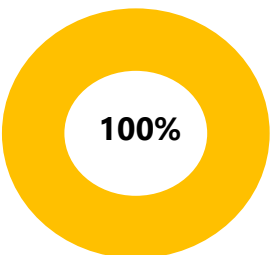
Durante el I semestre de 2026, Capital Salud EPS-S fortaleció la divulgación de sus canales institucionales de atención y recepción de solicitudes, mediante piezas de comunicación orientadas a facilitar su identificación y acceso por parte de los afiliados y ciudadanía.

En este marco, se promovieron los canales disponibles en la página web institucional, redes sociales, Call Center, buzones de sugerencias y Puntos de Atención al Usuario, así como los espacios dispuestos para la presentación de denuncias sobre corrupción y acceso a la Línea Ética.

Como acción de continuidad, se propone mantener y fortalecer la divulgación de estos canales, facilitando su conocimiento y acceso por parte de la ciudadanía y promoviendo condiciones de confianza para la presentación de denuncias.

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

Lineamiento 3



Observaciones Función 2 Lineamiento 3

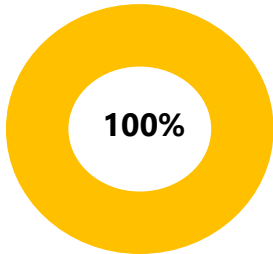
Durante el I semestre de 2026, Capital Salud EPS-S realizó seguimiento al comportamiento de las PQRD y a las principales causas de los requerimientos, en articulación con las áreas responsables. Este análisis se desarrolla en espacios de seguimiento y comités mensuales liderados por la Coordinación de PQRD y la Dirección de Atención al Usuario, en los cuales se socializan los resultados, se revisan las causas recurrentes y se definen acciones de mejora.

Como recomendación, se propone dar continuidad al análisis periódico de las principales causas de las PQRD y a la articulación con las áreas responsables, fortaleciendo el seguimiento de las acciones definidas y el abordaje transversal de los requerimientos recurrentes, con el propósito de continuar favoreciendo la oportunidad y calidad de la gestión de las peticiones ciudadanas.

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

Durante el I semestre de 2026, la Dirección de Atención al Usuario fortaleció el seguimiento a los escenarios de interacción con la ciudadanía mediante la revisión y conciliación de indicadores asociados a las PQRD y la oportunidad de respuesta, en articulación con las Subredes y demás actores relacionados con la atención. Este ejercicio permitió mantener espacios de análisis, seguimiento y articulación orientados al fortalecimiento de la gestión de los requerimientos ciudadanos.

De manera complementaria, se desarrollaron acciones de fortalecimiento relacionadas con Bogotá Te Escucha, orientadas al conocimiento y gestión de este escenario de interacción con la ciudadanía.

Como acción de continuidad, se propone mantener estos espacios de articulación, seguimiento y fortalecimiento de los escenarios de interacción, aprovechando la información de las PQRD y de los canales de atención como insumo para continuar consolidando el relacionamiento con la ciudadanía.

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



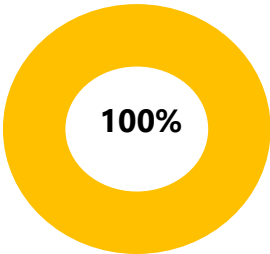
Observaciones Función 3 Lineamiento 2

Luz Adriana Narváez Patio
defensordelciudadano@capitalsalud.gov.co
300 546 6265

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

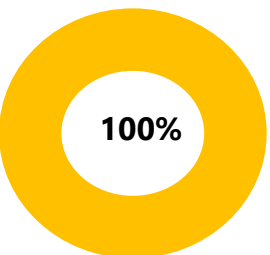
Durante el I semestre de 2026, Capital Salud EPS-S fortaleció la divulgación de los derechos y deberes de los afiliados, mediante la actualización y disposición de la Carta de Derechos y Deberes del Afiliado y del Paciente y Carta de Desempeño, versión V9.0-2026, así como su difusión en espacios de atención a la ciudadanía.

De manera complementaria, se desarrollaron piezas de comunicación orientadas a facilitar el conocimiento de los canales institucionales de atención y recepción de PQRD, promoviendo su identificación y acceso por parte de los afiliados.

Como acción de continuidad, se propone mantener y fortalecer las estrategias de divulgación, utilizando los diferentes espacios y medios institucionales para facilitar el conocimiento de los derechos, deberes y canales de atención ciudadana.

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

Durante el I semestre de 2026, Capital Salud EPS-S fortaleció las competencias del talento humano en servicio a la ciudadanía mediante acciones de sensibilización y cualificación, con énfasis en enfoque diferencial, atención a víctimas del conflicto armado, derechos y atención humanizada.

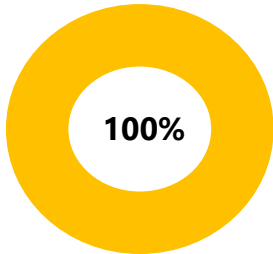
Estas acciones se desarrollaron con el apoyo del SENA y la Secretaría Distrital de Salud, fortaleciendo conocimientos y herramientas para la atención de los diferentes grupos de población y sus necesidades particulares.

Como acción de continuidad, se propone mantener y fortalecer los espacios de formación y sensibilización, en articulación con las entidades aliadas y de acuerdo con las necesidades identificadas en el relacionamiento con la ciudadanía.

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

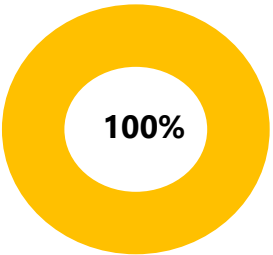
Durante el I semestre de 2026, Capital Salud EPS-S participó en el 100 % de los procesos de formación programados para el periodo sobre servicio a la ciudadanía y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te Escucha”, promovidos por la Secretaría General.

Estos espacios permitieron fortalecer y actualizar los conocimientos del talento humano en la gestión de peticiones ciudadanas y en el uso funcional y administrativo de la herramienta, contribuyendo al fortalecimiento de la gestión institucional.

Se dará continuidad a la participación en los procesos de formación y actualización que sean programados por la Secretaría General.

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

Durante el I semestre de 2026, Capital Salud EPS-S realizó seguimiento al funcionamiento y comportamiento de los canales presenciales y no presenciales, como parte del Sistema de Información y Atención al Afiliado (SIAU), considerando aspectos de cobertura, oportunidad, tiempos de espera y demanda de atención.

En este periodo se fortaleció la articulación entre los canales de atención, incluyendo los Puntos de Atención al Usuario, puntos satélites, canales telefónicos y virtuales, correo electrónico, página web, chat BOT, APP y Video atención. Asimismo, se avanzó en la consolidación de la Video atención como alternativa para facilitar el acceso y apoyar la descongestión de los puntos presenciales.

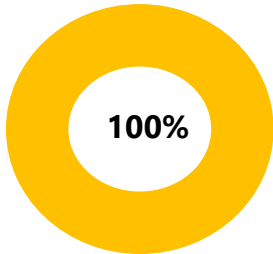
De manera complementaria, se realizó seguimiento a indicadores de oportunidad, tiempos de espera, niveles de servicio y comportamiento de la demanda, como insumo para orientar ajustes y acciones de fortalecimiento de la operación.

Se dará continuidad al seguimiento y fortalecimiento articulado de los canales de atención, promoviendo su complementariedad y el acceso oportuno de los afiliados a los servicios de atención.

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

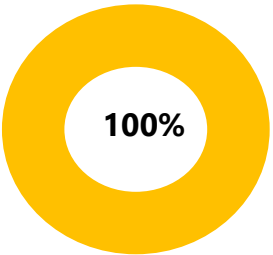
Durante el primer semestre de 2026, Capital Salud EPS-S realizó seguimiento a las acciones definidas en la Política de Racionalización de Trámites, orientadas a facilitar el acceso de los usuarios y optimizar la gestión de los trámites y OPA.

En este marco, se implementaron estrategias de ampliación de canales y digitalización, entre ellas la Video atención para afiliaciones, registro de novedades y autorizaciones, así como la desmaterialización de autorizaciones de medicamentos. Estas acciones contribuyen a simplificar los procesos y disminuir la necesidad de desplazamientos presenciales.

Como resultado del seguimiento realizado, al cierre del segundo trimestre se alcanzó un cumplimiento del 100 % de las actividades programadas, evidenciando continuidad en las acciones de racionalización y transformación digital.

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

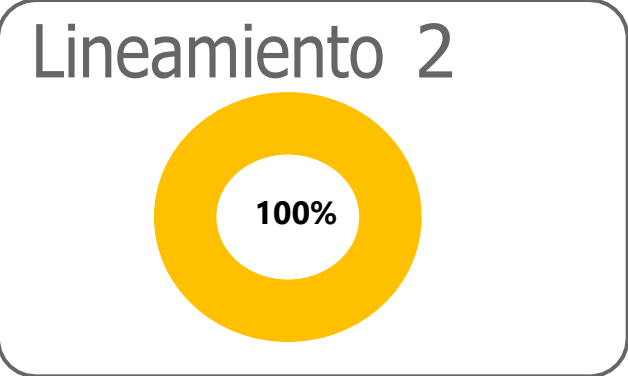
Durante el primer semestre de 2026, se realizó la participación y seguimiento en el marco de la Mesa Técnica de Relacionamiento con la Ciudadanía, como espacio de articulación para revisar los avances en la implementación del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía y los compromisos definidos para su fortalecimiento.

En este espacio se revisaron los resultados del autodiagnóstico realizado por la Secretaría Distrital de Salud, las necesidades identificadas y las acciones establecidas para avanzar en la implementación del Modelo. Los avances fueron presentados ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, fortaleciendo la articulación y el seguimiento institucional.

Se dará continuidad a la participación y seguimiento de los compromisos establecidos en la Mesa Técnica, en articulación con las dependencias responsable

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.



Observaciones Función 7 Lineamiento 2

Durante el primer semestre de 2026, Capital Salud EPS-S participó en los espacios de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, en calidad de entidad invitada, mediante la representación de la Dirección de Atención al Usuario.

Se contó con la participación de la Defensora de la Ciudadanía, Luz Adriana Narváez Patiño, en la sesión extraordinaria programada para el 28 de mayo de 2026, conforme al listado oficial de personas habilitadas para el ingreso y participación en la jornada.

Estos espacios favorecieron la articulación interinstitucional y el intercambio de experiencias relacionadas con el servicio y el relacionamiento con la ciudadanía.

Se dará continuidad a la participación en los espacios de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía que sean convocados durante la vigencia.