

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC -

**Empresa Promotora de Salud
CAPITAL SALUD EPS-S**

BOGOTÁ D.C Y META

2020

INTRODUCCION	4
CAPITULO I. PLATAFORMA ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL.....	6
Misión	7
Visión.....	7
Valores Corporativos	7
Plan Estratégico Institucional – Mapa Estratégico	8
Estructura organizacional.....	8
Mapa de procesos	9
CAPITULO II. AVANCES PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2019.....	10
CAPITULO III. OBJETIVO GENERAL, ESPECIFICOS, ALCANCE Y MARCO LEGAL DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2020	25
Objetivo general.....	25
Objetivos específicos	25
Alcance.....	26
Marco legal.....	26
CAPITULO IV. LINEAMIENTOS PARA LA GESTION DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	28
Acciones preventivas frente a los potenciales riesgos de corrupción.....	29
Denuncia de los actos de corrupción.	30
Responsabilidad frente a los actos de corrupción.....	30
CAPITULO V. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2020	32
Alineación Componentes del PAAC con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión	32
Componente 1. Gestión del Riesgo de Corrupción.....	35
Componente 2. Racionalización de trámites	37
Componente 3. Rendición de cuentas.....	40
Componente 4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	41
Componente 5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	43
Componente 6. Iniciativas adicionales.....	44

CAPITULO VI. ARTICULACION PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2020, CODIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO Y SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO – SARLAFT	45
Código de Conducta y Buen Gobierno	45
Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo – SARLAFT de CAPITAL SALUD EPS-S	46
CAPITULO VII. ELABORACION, APROBACION, PROMOCION, MONITOREO, CONTROL Y EVALUACIÓN DEL PAAC 2020.....	47
CAPITULO VIII. METAS, INDICADORES, RESPONSABLES Y RECURSOS DEL PAAC	48
DOCUMENTOS DE REFERENCIA PARA CONSTRUCCION DEL PAAC 2020 ...	49

INTRODUCCION

El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC - es identificado por la Entidad con un instrumento preventivo de control y seguimiento para la lucha anticorrupción que contribuye a generar un valor público fundamental como es la confianza de sus afiliados y la de la ciudadanía en general, para seguir brindando los servicios de salud que conlleven al fortalecimiento de las condiciones de vida de la población afiliada, Capital Salud EPS-S está comprometida en la búsqueda permanente de la garantía al acceso efectivo y la calidad en la prestación de los servicios de salud, la atención humanizada de manera transparente, con un uso responsable de los recursos, la lucha anticorrupción y buenas prácticas administrativas buscando ese balance llamado Gobernanza.

Para la vigencia 2019 se formuló el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, en el marco de lo establecido en la Ley 1474 de 2011 - Estatuto Anticorrupción y la Ley 1712 de 2014 - Ley de Transparencia, definiendo principalmente la articulación con lo definido en los siguientes Macroprocesos Estratégicos de Capital Salud EPS-S: Direccionamiento y Gerencia, Gestión de Calidad, Gestión del Riesgo, Servicio al Ciudadano y la articulación con el Código de Ética y Buen Gobierno y el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo – SARLAFT de la EPS.

En ese contexto y teniendo como referente los lineamientos normativos del Decreto 1499 de septiembre de 2017 de la Función Pública “Sistema de Gestión institucional MIPG Modelo Integral de Planeación y Gestión”, Resolución 1099 de 2017 - “Por la cual se establecen los procedimientos para autorización de trámites y el seguimiento a la política de racionalización de trámites”, Decreto 612 de 2018 - Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado, la Circular 007 de 2017 “Lineamientos para la implementación de mejores prácticas organizacionales” y la Circular 004 de 2018 “Instrucciones generales relativas al Código de Conducta y Sistema de Riesgos” de la Superintendencia Nacional de Salud, el Decreto Distrital 118 de 2018 “Adopción del Código de Integridad del servicio público”, el Decreto 591 y 592 de 2018 de la Alcaldía Mayor de Bogotá “Adopción del MIPG para el Distrito Capital”, la Circular No. 008 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y las recomendaciones del Comité Distrital de Lucha Contra la Corrupción – CDLCC; Capital Salud EPS realizó la actualización del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para la vigencia 2020.

El PAAC 2020 fortalece las acciones de articulación mediante: **A.** La alineación entre el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG-, el Modelo de Atención

de Capital Salud EPS-S teniendo en cuenta las condiciones territoriales¹ y los componentes del PAAC. **B.** La articulación del Código de Conducta y Buen Gobierno y el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo – SARLAFT de la EPS y **C.** La definición de metas, indicadores, responsables y recursos para el cumplimiento de las estrategias definidas con el propósito de mejorar la capacidad de la entidad para cumplirle a sus afiliados, la ciudadanía en general y a los grupos de valor, generando resultados con valores, mayor coordinación interinstitucional, funcionarios de todos los niveles (directivos, tácticos y operativos) comprometidos, un aumento de la capacidad institucional en todas sus regionales y un mejor uso, gestión y difusión de información confiable y oportuna.

El presente documento contiene siete capítulos. Un primer capítulo describe la plataforma estratégica institucional y como el PAAC se articula con los objetivos estratégicos institucionales; un segundo capítulo referencia los avances y el seguimiento al PAAC 2019. El capítulo 3 describe el objetivo general y específicos, alcance y marco legal del PAAC 2020; un cuarto capítulo describe los seis componentes del PACC 2020 de acuerdo con lo exigido normativamente. El capítulo 5 describe la articulación del PAAC 2020 con el Código de Conducta y Buen Gobierno y el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo – SARLAFT de Capital Salud EPS-S, un sexto capítulo que describe el marco institucional de seguimiento y evaluación del PAAC 2020 y, por último, el capítulo 7 define los cronogramas por componente con las áreas responsables, los líderes de proceso, las metas e indicadores y los recursos asignados.

Capital Salud EPS-S presenta su Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para la vigencia 2020 y espera que las actividades a desarrollar constituyan un referente de la gestión institucional para sus sucursales, sus trabajadores, sus afiliados, los distintos actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud y en general a la ciudadanía, de tal forma que se contribuya a generar el valor público de la confianza de nuestros afiliados de Bogotá y Meta por los servicios que les brindamos.

¹ Dadas las características de nuestra sucursal del META.

CAPITULO I. PLATAFORMA ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL

En el marco del Plan de Desarrollo “Bogotá Mejor para Todos” 2016 - 2020, aprobado por el Concejo de Bogotá mediante Acuerdo 645 del 9 de junio de 2016, la Secretaría Distrital de Salud – Fondo Financiero Distrital de Salud, aprobó el Proyecto Atención Integral en Salud, donde incluyó las siguientes líneas de acción: a) Aseguramiento Social Universal en Salud, b) Atención Integral en Salud, c) Gestión Compartida del Riesgo en Salud y d) Fortalecimiento de la EPS Capital Salud.

En el fortalecimiento de Capital Salud EPS-S, se realizó en febrero de 2017 el redireccionamiento estratégico de la Entidad² con el propósito de establecer un marco que respondiera a las necesidades del contexto de corto plazo y a los objetivos trazados para el futuro; en el cual se tuvieron tres elementos fundamentales como referente para este redireccionamiento estratégico:

- 1.** La adopción por parte de Capital Salud EPS-S de medidas encaminadas al fortalecimiento del Modelo de Aseguramiento y del Modelo de Atención en Salud a través de la articulación de las Rutas Integrales de Atención por Grupos de Riesgo en conexión con las Subredes del Distrito, la participación social y la coordinación intersectorial, para avanzar en el cumplimiento de su objeto social como Asegurador dando cumplimiento al Acuerdo 641 del 6 de abril de 2016 del Concejo de Bogotá, referente a la reorganización del Sector Salud de Bogotá Distrito Capital,
- 2.** Trazar la ruta para lograr la recuperación financiera y sostenibilidad de la entidad y el cumplimiento de metas propuestas en el Plan de Acción de Medida de Vigilancia Especial.
- 3.** Fortalecer la satisfacción de los usuarios, fortalecer los resultados en salud de la población afiliada con eficiencia en el manejo de los recursos, asegurar y proteger la población afiliada y el desarrollo y fortalecimiento de la competitividad organizacional de la entidad.

En ese contexto la plataforma estratégica institucional de Capital Salud EPS -S contiene la misión, visión, valores corporativos³, plan estratégico, mapa estratégico y cuenta con una estructura funcional alineada con el Sistema de Gestión de Calidad representado en un Mapa de Procesos, elementos todos que se constituyen en herramientas fundamentales e indispensables para el logro de los objetivos estratégicos de la Entidad.

² Documento Institucional “Redireccionamiento Plan estratégico Institucional Capital Salud 2017-2020”.

³ Adoptando Decreto Distrital 118 de febrero de 2018 “Código de Integridad del Servicio Público”.

Misión

Somos una Empresa Promotora de Salud que garantiza el Aseguramiento y el Acceso a los servicios de salud como Derecho Fundamental, contribuyendo a mejorar los resultados en salud y la satisfacción de la población afiliada.

Visión

En el año 2020, Capital Salud EPS-S será la aseguradora elegida y reconocida en los territorios donde hace presencia, por garantizar la protección de su población afiliada y la calidad en el acceso y oportunidad en la prestación de los servicios de salud a través de un Modelo de Atención en Salud con enfoque en la Gestión Integral del Riesgo, eficiencia en el manejo de los recursos, viabilidad y sostenibilidad financiera.

Valores Corporativos

Capital Salud EPS-S acogiendo lo orientado por el Decreto 118 de febrero de 2018 por medio del cual se adopta el “Código de Integridad del Servicio Público” y que define unos valores que constituyen una línea de acción cotidiana de quienes participan en la gestión institucional de Capital promoviendo una cultura organizacional de buen proceder de cada uno de los integrantes de la entidad. En ese sentido, se articulan en el PAAC los valores corporativos de Capital Salud y el Código de Integridad:

Honestidad: Actuó siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general. (Ética, Transparencia).

Respeto: Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con su virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

Compromiso: Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar. (Responsabilidad, Lealtad)

Diligencia: Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, eficiencia y eficacia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado. ((Actitud de servicio)

Justicia: Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

Solidaridad: Apoyar y colaborar a nuestros compañeros o superiores cuando éstos lo necesiten, sin necesidad de ninguna solicitud expresa, cumpliendo con el sentido de humanidad y trabajo en equipo. Todo enfocado al logro de los objetivos corporativos.

Plan Estratégico Institucional – Mapa Estratégico

El Plan Estratégico Institucional está conformado por 2 ejes enfoque, 2 objetivos estratégicos, 9 acciones estratégicas, 27 actividades estratégicas y 74 indicadores; por su parte el Mapa Estratégico de Capital Salud EPS-S proporciona la visión macro de las estrategias, definidas para cumplir con los objetivos estratégicos de la organización y se describen en el siguiente cuadro:

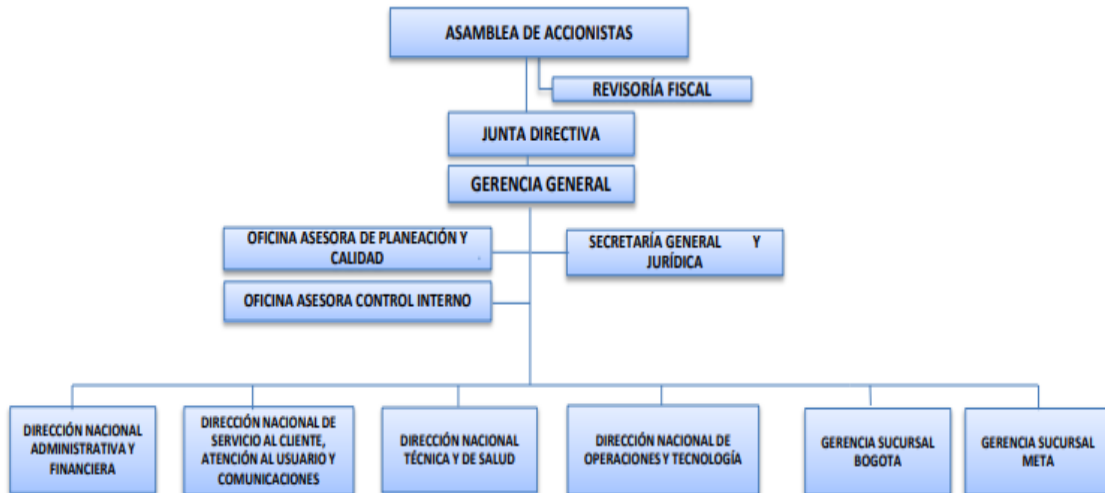
MAPA ESTRATÉGICO - REDIRECCIONAMIENTO		
EJE-ENFOQUE	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES ESTRATEGICAS
Gestión del Aseguramiento	Fortalecer el rol de la EPS, la confianza y credibilidad, las condiciones de cobertura, acceso, oportunidad y calidad en la atención, así como, garantizar la viabilidad y sostenibilidad financiera. Fortalecimiento organizacional y mejoramiento de los indicadores, que permita generar la permanencia y la satisfacción de los afiliados.	<div style="display: flex; flex-wrap: wrap; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; width: 45%;">Fortalecer la Afiliación y el Aseguramiento</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; width: 45%;">Fortalecer los mecanismos de Participación Social</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; width: 45%;">Fortalecer la Satisfacción de los Afiliados</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; width: 45%;">Fortalecimiento Organizacional de la EPS</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; width: 60%; text-align: center;">Garantizar la Viabilidad y la Sostenibilidad Financiera</div> </div>
Gestión del Modelo de Atención en Salud	Implementar el Modelo de Atención Integral en Salud de la EPS-S para atender las necesidades en salud de la población afiliada que garantice el acceso, la oportunidad, la seguridad, la pertinencia y la continuidad de los servicios de salud, orientando la atención hacia el cuidado y autocuidado.	<div style="display: flex; flex-wrap: wrap; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; width: 45%;">Gestión Integral Compartida del Riesgo en Salud</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; width: 45%;">Implementación del Modelo de Atención Integral en Salud</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; width: 45%;">Estructuración de la Redes Integrales de Prestadores de Servicios de Salud</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; width: 45%;">Estructuración de la Red Integral de Atención</div> </div>

Fuente: Capital Salud EPS-S. Redireccionamiento Plan Estratégico Institucional Capital Salud EPS-S 2017-2020.

Estructura organizacional

La Estructura Organizacional de Capital Salud EPS-S se ajustó en diciembre de 2018.

La Entidad cuenta con la siguiente estructura organizacional:

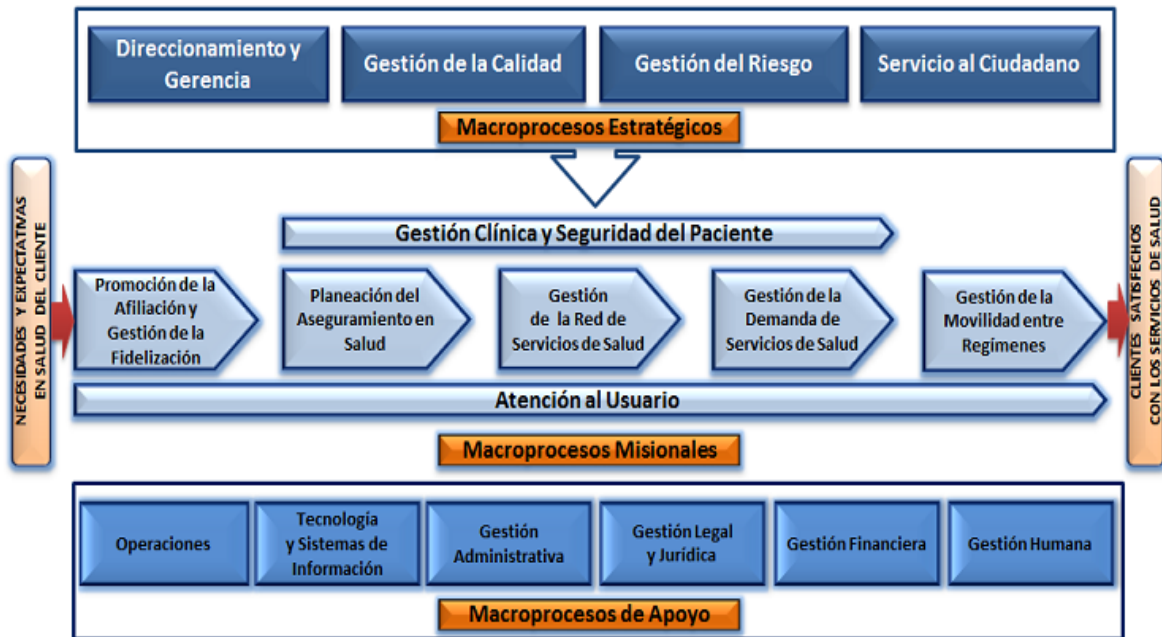


1. Estructura aprobada el 19 de junio de 2015 mediante Acta No. 78, Reunión Ordinaria Junta Directiva – Capital Salud EPS-S.
2. Estructura con ajustes funcionales, aprobada el 28 de julio de 2017 mediante Acta No. 95, Reunión Ordinaria Junta Directiva – Capital Salud EPS-S.

Fuente: Capital Salud EPS-S.

Mapa de procesos

Los procesos de la cadena de valor de Capital Salud EPS-S cuenta con una estructura funcional alineada con el Sistema de Gestión de Calidad representado en un Mapa de Procesos enfocado a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los afiliados. El mapa permite identificar los macroprocesos de direccionamiento (4), misionales (7) y de apoyo (6).



Fuente: Capital Salud EPS-S

CAPITULO II. AVANCES PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2019

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 2.1.4.6 del Decreto 1081 de 2015, modificado por el artículo 1° del Decreto 124 de 2016⁴, la Oficina de Control Interno, en cumplimiento de su función de seguimiento y control elaboró el informe con corte a 31 de diciembre de 2019⁵. Frente al cumplimiento del PAAC 2019 se obtuvo en términos porcentuales los siguientes resultados por componente:

Componente	Resultado (%)
Gestión riesgos de corrupción	50
Racionalización de trámites	33
Rendición de cuentas	100
Atención al ciudadano	40
Transparencia y acceso a la información	67
Iniciativas adicionales	67

⁴ Artículo 2.1.4.6. Mecanismos de seguimiento al cumplimiento y monitoreo. El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas de los mencionados documentos; estará a cargo de las oficinas de control interno, para lo cual se publicará en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos.

⁵ Informe de Seguimiento y Control PAAC 2019 Oficina Control Interno

Las acciones de los componentes que están con un valor inferior al 100% están calificadas como “En proceso” por su dinámica de mejoramiento continuo.

La evaluación del PAAC 2019 a 31 de diciembre de 2019 incluyó lo siguiente:

#	Acción	EVALUACIÓN A DICIEMBRE DE 2019
1. GESTIÓN RIESGOS DE CORRUPCIÓN		
1	Conexión y articulación entre el plan estratégico institucional, los procesos y la gestión del riesgo. Fomentar acciones de interacción, articulación, alineación y complementación entre el plan estratégico institucional, la planeación operativa y los procesos que permitan el diseño de procedimientos estructurados con el enfoque de la gestión de riesgos y el fortalecimiento de los controles en las diferentes etapas del ciclo de gestión de riesgos a partir del mapa de riesgos de corrupción.	De conformidad con el artículo 2.1.4.6. del Decreto 1081 de 2015, la Oficina Asesora de Control Interno realiza el seguimiento correspondiente al PAAC con corte a abril, agosto y diciembre de la anualidad correspondiente, así mismo, se encuentra establecido el esquema de seguimiento en el correspondiente PAAC y en el Sistema de Gestión de Calidad de la EPS-S. En la página web de la entidad, se encuentran publicados los seguimientos correspondientes al 2019 en el link: http://www.capitalsalud.gov.co/servicio-al-cliente/ley-de-transparencia#.XhTApNJKjIU
2	Equipos de trabajo comprometidos: Responsables de los procesos en la definición, identificación y caracterización de los riesgos de corrupción realizando autocontrol a partir de la valoración de controles al riesgo de corrupción.	La EPS-S adelantó las gestiones tendientes a la realización de autocontrol de riesgos por cada líder de proceso, para lo cual la Oficina Asesora de Planeación lideró los acercamientos a las áreas y las capacitaciones en el Sistema de Gestión de Riesgo, diligenciamiento de matrices de riesgo y el proceso de autocontrol a los líderes de proceso, con el fin de generar compromiso y fomentar el autocontrol. Los procedimientos en los que se identificaron riesgos de corrupción corresponden a Movilidad entre regímenes (2), Autorizaciones (1), Red y Contratación (2) y Conciliaciones-Cuentas Médicas (2). y los líderes desarrollaron el Plan de Acción definido en el Sistema de Gestión del Riesgo.
3	Monitoreo y seguimiento de la gestión del riesgo. El seguimiento, control y evaluación de los riesgos por proceso y de manera integral con la participación de todos los niveles de la entidad como responsables del sistema de gestión del riesgo de Capital Salud EPS-S.	El mapa de riesgos de corrupción se encuentra publicado en la página web de la entidad en el enlace: http://www.capitalsalud.gov.co/servicio-al-cliente/ley-de-transparencia#.XhTApNJKjIU Teniendo en cuenta que los riesgos de corrupción se establecen sobre los procesos, la OACI a través de las auditorías internas programadas efectúa seguimiento y evaluación de controles. Sin embargo, se evidenció que el mapa de riesgos de corrupción publicado en la página web de la entidad tiene fecha del 20 de noviembre de 2019, pese a que la matriz contemplada en el PAAC 2019 y la publicada en la intranet de la entidad, presentan

#	Acción	EVALUACIÓN A DICIEMBRE DE 2019
		<p>fecha del 10 de diciembre de 2018, por lo que se recomienda que para la elaboración y/o actualización de los documentos relacionados con la gestión de riesgo de corrupción de la entidad a publicarse en la sección transparencia y acceso a la información pública, se generen las versiones iniciales consolidadas y aprobadas por la Oficina Asesora de Planeación.</p> <p>De igual forma, se precisa que dicho mapa de riesgos publicado no muestra las demás etapas de la gestión del riesgo, a saber, valoración de controles, valoración del riesgo y el seguimiento y monitoreo (matriz de riesgos), sin que ello indique la no realización del seguimiento, tanto por los líderes de los procesos (autocontrol) y la Oficina Asesora de Planeación, por cuanto al consultar los riesgos asociados a los procesos en la intranet, se evidencia el registro del seguimiento en la matriz, con corte al tercer trimestre de 2019.</p> <p>Por lo anterior, y con el fin de garantizar que el mapa de riesgos publicado en la página web de la entidad, evidencie el monitoreo y evaluación permanente a la gestión de riesgos de corrupción, se recomienda contemplar su publicación, en el marco de un proceso participativo.</p> <p>De otra parte, y teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en la Guía para la Administración de los Riesgos de Gestión, Corrupción y Seguridad Digital y el Diseño de Controles en Entidades Públicas, se considera necesario revisar la descripción de los riesgos (riesgo, causas y consecuencias), con el fin de garantizar que contengan todos los componentes de su definición: acción u omisión + uso del poder + desviación de la gestión de lo público + el beneficio privado.</p>
4	<p>Formación y actualización permanente. Compromiso institucional de ofrecer a sus trabajadores, capacitación y actualización en la administración del riesgo, así como alcanzar el aprendizaje y apropiación de herramientas y procedimientos requeridas para la gestión del riesgo como una línea de aprendizaje y actualización permanente.</p>	<p>Capital Salud EPS-S realizó acompañamiento a los líderes de proceso en la fase de autocontrol del tercer trimestre de 2019.</p> <p>Así mismo, adelanta las gestiones necesarias para sistematizar el Sistema de Gestión del Riesgo en la herramienta del proveedor ISOLUTION.</p> <p>Adicionalmente, se realizó capacitación virtual a 567 funcionarios frente a riesgos de SARLAFT, los cuales se articulan con los riesgos de corrupción frente a lavado de activos. No obstante, teniendo en cuenta que se continúa avanzando en la capacitación de los líderes de proceso, sobre la gestión del riesgo de corrupción, el esquema de</p>

#	Acción	EVALUACIÓN A DICIEMBRE DE 2019
		seguimiento y control, se recomienda fortalecer dicha capacitación en ambas sucursales.
2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES		
1	<p>Revisión y simplificación de los 6 trámites más solicitados por los afiliados y proveedores (revisión por proceso y evaluación PQRSD):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitud de autorizaciones 2. Atención de PQRSD 3. Afiliaciones 4. Contratación prestadores 5. Movilidad entre regímenes 6. Cuentas médicas 	<p>Con el propósito de simplificar los seis trámites más solicitados por los afiliados y proveedores, la EPS-S actualizó la página web de la entidad en el menú de trámite en línea disponiendo los siguientes enlaces:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Solicitud de autorizaciones: El usuario puede consultar el estado de su autorización en el enlace: http://www.capitalsalud.gov.co/ConsultaNap/ 2.Atención de PQRSD: El usuario puede manifestar su PQRD en el enlace: http://www.capitalsalud.gov.co:8084/Contactenos/default.aspx 3.Afiliaciones: El usuario puede realizar el trámite de consultar su estado, impresión de certificado de afiliación y carne en los enlaces: http://www.capitalsalud.gov.co/carnetCertificado/home/index?clave=cert http://www.capitalsalud.gov.co/consultanap/derecho.aspx http://www.capitalsalud.gov.co/carnetCertificado/home/index?clave=carnet 4.Contratación de prestadores: Los usuarios pueden consultar su red de prestadores de servicios en el link: http://www.capitalsalud.gov.co/area-medica/red-medica#.XhyABX9KjIU 5.Movilidad entre regímenes: El usuario puede consultar como realizar el trámite de movilidad en el link: http://www.capitalsalud.gov.co/de-interes/noticias/movilidad-decreto-3047#.XNHC-uVKjIU 6.Cuentas médicas: El usuario encontrará el cronograma de conciliación de glosas para su consulta y se realiza confirmación telefónica de la asistencia en el link: http://www.capitalsalud.gov.co/area-medica/cobertura-del-pos#.XNG6bRRKjcd <p>De igual forma, con el fin de disminuir la afluencia de usuarios en los puntos de atención, y mitigar los PQRD, con el apoyo de las Subredes Integradas de Salud se ejecutaron las siguientes estrategias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eliminación de autorizaciones para servicios de consulta de medicina general, medicina especializada, odontología general y odontología

#	Acción	EVALUACIÓN A DICIEMBRE DE 2019
		<p>especializada para los servicios contratados bajo la modalidad PGP</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autorizaciones de servicios enmarcadas dentro del contrato PGP, no requieren validación de auditoría previa y la autorización sale de forma inmediata. • Aumento de permisos de autorizaciones por página web a diferentes IPS con el objetivo de optimizar tiempo de respuesta. • Se continúa con la implementación de autorizaciones masivas de servicios con varias IPS. Así mismo, junto con la Secretaría Distrital de Salud y las Subredes Integradas de Servicios de Salud, se diseñó un plan estratégico que consiste en hacer presencia en las Casas del Consumidor de Bienes y Servicios, con el fin de dar respuesta oportuna a los requerimientos recibidos por este medio, además de atender las necesidades en salud requeridas. <p>Se sugiere tener en cuenta los factores externos que inciden en la realización de los trámites, como el análisis de las PQRD presentadas por los usuarios durante a fin de establecer tramites objeto de intervención para la siguiente vigencia, así como los resultados de encuestas de satisfacción. De igual forma, contemplar el seguimiento del estado del trámite por internet y teléfonos móviles, para lo cual es importante mantener las bases de datos de los usuarios debidamente actualizadas en cuanto a los datos de contacto.</p>
2	<p>Analizar y mejorar trámites para los afiliados del Meta</p>	<p>En relación con los tramites a cargo de la Sucursal Meta, se simplificaron los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tiempos de respuesta para las autorizaciones de los municipios fuera de línea - Modelo de contratación de los servicios con mayor demanda de autorizaciones ambulatorias (laboratorios clínicos, radiología), diferente al evento, eliminando la barrera administración de la autorización. - Implementación de impresión de autorizaciones por remoto de 3 Municipios (Barranca de Upia, Guamal y San Martin) fuera de red. <p>Se encuentra en desarrollo el cambio de modelo de contratación de evento a cápita de los medicamentos de los afiliados del régimen contributivo.</p>

#	Acción	EVALUACIÓN A DICIEMBRE DE 2019
		Por lo anterior, es necesario avanzar en el análisis y mejora de trámites para afiliados del Meta y culminar aquellos que fueron identificados y se encuentran en desarrollo.
3	Identificación del soporte tecnológico requerido para fortalecer el Gobierno digital en la simplificación de trámites al interior de la entidad.	Capital Salud EPS-S implemento el proyecto Bogotá Salud Digital , con apoyo de la Secretaría Distrital de Salud, se trata de una plataforma digital que garantiza una atención segura, oportuna y eficiente para el funcionamiento de la Red Integrada de Servicios de Salud, la cual permite el uso de la historia clínica electrónica unificada y los servicios virtuales de agendamiento de citas y gestión de fórmulas médicas: https://ciudadanobogotadigital.saludcapital.gov.co/ De igual manera, se está realizando la implementación del proyecto Bogotá te escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones , con apoyo de la Secretaría Distrital de Salud, se trata de una plataforma digital que garantiza como finalidad el funcionamiento del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, para todos los usuarios y funcionarios que participan en el procedimiento de Gestión de Peticiones Ciudadanas: https://bogota.gov.co/sdqs/ . Se recomienda dar celeridad a la implementación de este último proyecto, y establecer herramientas de seguimiento a la implementación del primer proyecto.
4	Fortalecer los medios idóneos (Decreto 103/2015) para recibir solicitudes por parte de los afiliados, otros actores del SGSSS y ciudadanía en general: 1. Presencial por escrito o vía oral, en los PAU la recepción solicitudes información pública. 2. Telefónicamente para la recepción de solicitudes de información pública. 3. Correo físico o postal para la recepción de solicitudes información pública. 4. Correo electrónico institucional para la recepción de solicitudes de información pública. 5. Formulario electrónico en la web institucional.	Con el fin de fortalecer los medios idóneos (Decreto 103/2015) para recibir solicitudes por parte de los afiliados, otros actores del SGSSS y ciudadanía en general la EPS-S estableció: 1. Presencial por escrito o vía oral, en los PAU la recepción solicitudes información pública: Puntos de atención al usuario y link de acceso: http://www.capitalsalud.gov.co/servicio-al-cliente/pau-puntos-de-atencion-al-usuario#.XNHHYeVKJIU 2. Telefónicamente para la recepción de solicitudes de información pública: Call Center informados en el link http://www.capitalsalud.gov.co/contactenos/medios-de-contacto 3. Correo físico o postal para la recepción de solicitudes información pública: Se cuenta con la dirección para el envío de correspondencia física: Calle 77A - 12a-35

#	Acción	EVALUACIÓN A DICIEMBRE DE 2019
		<p>4. Correo electrónico institucional para la recepción de solicitudes de información pública: El usuario puede manifestar sus solicitudes a través del link http://www.capitalsalud.gov.co:8084/Contactenos/default.aspx</p> <p>5. Formulario electrónico en la web institucional: Los usuarios cuentan con un formulario electrónico en la página web en el link http://www.capitalsalud.gov.co:8084/Contactenos/default.aspx</p> <p>De igual forma, la EPS-S viene fortaleciendo los canales de comunicación con los afiliados, con el fin de brindar información de interés y educación en salud, tales como: Redes sociales, volantes, afiches, pendones, carteleras, digiturno, programa radial, página web, casas del consumidor, ferias de servicios y brigadas de salud, entre otros.</p>
5	<p>Actualización y capacitación en las áreas de atención al usuario y a los proveedores de servicios sobre los trámites simplificados, canales de atención y Gobierno digital.</p>	<p>La EPS-S efectuó capacitaciones en el área de servicio al cliente sobre trámites simplificados, canales de atención, novedades y afiliaciones, modelo de atención, plan de beneficios, MIPRES, red y contratación.</p> <p>En la Sucursal Meta, efectuó capacitación a los funcionarios y acompañamiento en puestos de trabajo dirigido, particularmente a los ingresos al área, así como reentrenamientos de procedimientos específicos, talleres de fortalecimiento del proceso de afiliación y aseguramiento, actualización de procesos al personal que ingresó de licencia de maternidad, humanización del servicio, derechos y deberes, seguridad social y atención al ciudadano, atención con enfoque psicosocial a víctimas del conflicto armado y servicio a población especial, entre otros. Por lo anterior y dado que no se alcanzó el 100% del personal asignado a PAU y Call Center capacitado, es necesario continuar con las jornadas establecidas y revisar y/o establecer cronogramas de cumplimiento que permitan medir durante la vigencia, el logro del indicador.</p> <p>De igual forma, considerar el fortalecimiento de los procesos de selección del personal, basados en competencias orientadas al servicio, y de evaluación al desempeño de los trabajadores, en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los usuarios.</p>

#	Acción	EVALUACIÓN A DICIEMBRE DE 2019
6	Sistema en Línea: al corte 31 de diciembre de 2018 se tenían 8 trámites en línea. Elaboración de estudio de caracterización de usuarios y definición de nuevos trámites en línea.	La EPS-S participó en la reunión de la Alcaldía sobre racionalización de tramites en mayo de 2019, y en mesa de trabajo con la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano en diciembre de 2019, por lo cual se encuentra revisando los trámites modelos que aplican para las EPS subsidiadas. Por lo anterior, se recomienda avanzar en la revisión de dichos tramites modelos, a fin de lograr la inscripción de trámites en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT.
3. RENDICIÓN DE CUENTAS		
1	1. Alistamiento.2. Convocatoria.3. Diálogo ciudadano.4. Audiencia pública.5. Publicación de la rendición de cuentas por medios presenciales y/o electrónicos.6. Evaluación de la jornada.7. Seguimiento a compromisos.	En cumplimiento de lo contemplado en la Ley 1474 de 2011, el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015 y el documento CONPES 3654 de 2010, adicionalmente como parte de su estrategia de rendición de cuentas, la EPS-S presentó en Audiencia Pública el informe correspondiente a los resultados de su gestión para el periodo comprendido entre enero y diciembre de 2018, dicha audiencia se llevó a cabo en el auditorio del Hemocentro de la Secretaría Distrital de Salud, ubicado en la Carrera 32 # 12-81 4to piso, en Bogotá el día 14 de junio desde las 8:00 a.m. hasta las 10:30 a.m. En tal sentido, se realizó la convocatoria y difusión de la Audiencia pública por diferentes canales: PAU (afiches y animación digiturnos), público interno (afiches, fondo de pantalla, e-mail), invitaciones (físicas, digitales, llamadas telefónicas), página web (banner/minisitio) y redes sociales (flyers y videos). De igual forma, se realizaron 354 encuestas entre físicas y virtuales, aplicadas en puntos de atención, sedes administrativas, vía pública, redes sociales y página web, con el fin de propiciar la participación ciudadana. Así mismo, durante el transcurso de la Audiencia se les suministró a los asistentes un formato para registrar las inquietudes con respecto a la gestión de Capital Salud, y se ubicó en la plazoleta de la Secretaría Distrital de Salud el PAU móvil. El acta de dicha audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2018, se encuentra publicada en el link http://www.capitalsalud.gov.co/de-interes/rendicion-de-cuentas#.XhyG-39KjIU , así como el Informe de rendición de cuentas vigencia 2019 realizado el martes, 10 de diciembre de 2019

#	Acción	EVALUACIÓN A DICIEMBRE DE 2019
		y el plan de cumplimiento frente a los requisitos de la Circular 008. Se precisa que el 27 de noviembre de 2019, la Secretaría Distrital de Salud presentó el informe anual de Rendición de Cuentas sobre el desarrollo de la gestión, las acciones y los resultados obtenidos en el Sector Salud en concordancia con el Plan Distrital de Desarrollo “Bogotá Mejor para Todos” y el Plan Territorial de Salud 2016 – 2020.
4. ATENCIÓN AL CIUDADANO		
1	Mejora los indicadores de oportunidad y satisfacción en la atención a los afiliados.	Durante los seguimientos efectuados, se identificaron los indicadores de oportunidad y satisfacción en la atención a los afiliados respecto a la matriz Fénix que presentaron cumplimiento. Sobre aquellos que no, en algunos casos se solicita Plan de Acción a la IPS. Es importante continuar avanzando en las acciones que permitan el levantamiento de la Medida de Vigilancia Especial y en las tendientes al cumplimiento de los respectivos indicadores.
2	Realizar mesas de trabajo con subredes para seguimiento y control cumplimiento contractual en la prestación de servicio.	Mensualmente se realizaron mesas de trabajo con las Subredes Integradas de Servicios de Salud. A la fecha se han realizado 12 de 12 programadas para el año 2019. De igual manera, se han realizado 24 reuniones desde septiembre a diciembre 2019 incluyendo la depuración de cartera de las unidades de prestación de servicios.
3	Capacitar y orientar a los usuarios en sala de espera sobre modelo de atención, deberes, derechos y preguntas frecuentes (soporte documental planilla).	En la Sucursal Bogotá se estableció una muestra de 2000 afiliados capacitados logrando la sensibilización en 7.820 afiliados; y en la Sucursal Meta, de las 600 personas a capacitar, se lograron 4.872.
4	Fortalecer las asociaciones de usuarios y defensores de usuarios (Bogotá, Meta) mediante capacitación y diálogo sobre: 1. Carta de deberes y derechos 2. Promesa de servicio 3. Humanización del servicio 4. Normatividad Plan de Beneficios en Salud 5. Normatividad relacionada con la operatividad del aseguramiento en salud 6. Modelo del sistema autorizador 7. Herramientas de información 8. Procedimientos de atención al usuario 9. Red de prestadores	Se realizaron actividades de fortalecimiento de la participación social en salud mediante capacitaciones dirigidas a los afiliados de Capital Salud EPS-S, que hace parte de distintas formas de participación social y/o a diferentes espacios comunitarios, se hicieron capacitaciones con relación a la normatividad vigente en salud, herramientas de información, procedimientos de atención al usuario, portafolio de servicios, decálogo de humanización, derechos y deberes, en las dos sucursales. Teniendo en cuenta que en la Sucursal Bogotá se efectuaron 12 formas y /o espacios comunitarios de participación social, con líderes comunitarios cumpliendo con el 100% del indicador contenido en

#	Acción	EVALUACIÓN A DICIEMBRE DE 2019
		el plan de acción, es necesario avanzar en las programadas en la Sucursal Meta a fin de cumplir con el 100% de asociaciones capacitadas.
5	Fortalecer la atención de manera integrada e integral para consulta, hospitalización y cirugía. Frente a las actividades de Protección Específica y Detección Temprana - PYD, se garantizan por Evento.	Con el fin de articular los procesos y procedimientos para la garantía de la atención integral e integrada, la protección específica y detección temprana, se actualizaron los relacionados con Ruta Integral de Atención para la Promoción y Mantenimiento de la Salud, Promoción y Prevención, Detección del Cáncer de Mama, del Cáncer de Cuello Uterino, de Próstata, Seguimiento Materno – Perinatal, en los que se articula la implementación de las RIAS. De igual manera, se consolidó la base de Salud Mental de toda la Red de Prestadores, se articuló la EAPB con los prestadores primarios y complementarios para agilizar los tiempos de trámites administrativos y se inició la ejecución del contrato de P y D con la Red Prestadora y el seguimiento de avances en la ejecución de este. Sin embargo, se encuentra en cumplimiento al 75% de RIA de Accidentes y Traumas (Plan de mejora del Ministerio de Salud y Protección Social) Por lo anterior, es importante fortalecer el Modelo Integral de Atención en Salud de la EPS e implementación y resultados de las Rutas Integrales de Atención en Salud –RIAS, así como el cumplimiento de los planes de mejora establecidos.
6	Capacitación en excelencia en la prestación de los servicios a todos los trabajadores y contratistas que atienden usuario.	Se capacitó el personal de atención al usuario en el nuevo plan de beneficios 2019, Portabilidad y autorizaciones masivas, MIPRES, certificación del SENA en la competencia laboral “Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa”, alineado con la política pública de la administración distrital Decreto 197 de 2004, artículo 8, literal 3, lenguaje claro, humanización del servicio, aseguramiento, SIGSC, Red y Contratación, Coberturas y Modelo, entre otros temas. Sin embargo y dado que no se alcanzó el 100% de trabajadores que atienden usuario en CS capacitados, es necesario continuar con las jornadas establecidas y revisar y/o establecer cronogramas de cumplimiento que permitan medir durante la vigencia, el logro del indicador.
7	Solucionar de forma oportuna y eficiente las solicitudes de PQRD regulares.	La EPS-S avanza en la solución de las PQRD que llegan por los distintos canales (PAU, Buzón de Sugerencia, correo electrónico, página web) recepción, clasificación, registro y trámite de las

#	Acción	EVALUACIÓN A DICIEMBRE DE 2019
		<p>PQRD y los requerimientos que implican riesgo de vida.</p> <p>No obstante, con corte al 31 de diciembre de 2019, en la sucursal Bogotá se solucionaron 15.169 PQRD de 15.843 PQRD radicadas, logrando un cumplimiento del 95.75% y en la sucursal Meta, fueron solucionadas 465 PQRD de 612 PQRD radicadas, logrando así un cumplimiento de 75,98%. Por lo anterior, es importante priorizar la gestión oportuna y de fondo de las PQRD particularmente aquellas que impliquen riesgos de vida para los usuarios. Se precisa la importancia de identificar e implementar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios, a través del análisis de PQRD presentadas por los usuarios.</p>
8	Solucionar de forma inmediata las solicitudes de PQRD Riesgo de Vida.	<p>La EPS-S avanza en la solución de las PQRD que llegan por los distintos canales (PAU, Buzón de Sugerencia, correo electrónico, página web) recepción, clasificación, registro y trámite de las PQRD y los requerimientos que implican riesgo de vida.</p> <p>No obstante, con corte al 31 de diciembre de 2019, en la sucursal Bogotá, se solucionaron 6.796 PQRD de 7.167 PQRD radicadas, logrando un cumplimiento del 94.82% mientras que en la Sucursal Meta se solucionaron 271 PQRD de 414 radicadas con riesgo de vida radicadas, logrando un cumplimiento del 65.45%</p> <p>Por lo anterior, es importante priorizar la gestión oportuna y de fondo de las PQRD particularmente aquellas que impliquen riesgos de vida para los usuarios. Se precisa la importancia de identificar e implementar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios, a través del análisis de PQRD presentadas por los usuarios.</p>
9	Realizar el acompañamiento al afiliado en la prestación de los servicios de salud para las patologías catalogadas como de alto costo bajo los parámetros de un protocolo de acompañamiento.	<p>Desde el área de servicio al cliente se realizan mesas de trabajo mensuales con los pacientes trasplantados y los cuidadores de pacientes de enfermedades huérfanas, con el fin de identificar barreras de accesos en la prestación de servicios y garantizar de manera oportuna la prestación de estos logrando la satisfacción de los afiliados y la adherencia a los tratamientos. El acompañamiento a los afiliados consta de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificación de barreras • Articulación con los prestadores para disminuir las barreras presentadas.

#	Acción	EVALUACIÓN A DICIEMBRE DE 2019
		<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento continuo a la prestación de servicio, solución a las barreras presentadas, disminución y eliminación de nuevas barreras. • Apoyo en el proceso de autorizaciones para disminución de trámites administrativos a los afiliados. <p>El grupo que realiza el acompañamiento consta de 3 trabajadoras Sociales, 1 psicólogo y un Enfermero Jefe los cuales están en contacto permanente con los afiliados y dirigen las mesas de trabajo con el fin de dar respuesta las necesidades identificadas.</p> <p>De igual forma, se elaboró y publicó el procedimiento de “Seguimiento a cohortes y de gestores de Alto Costo” para las patologías Cáncer, ERC estadio 5; VIH/SIDA; Artritis Reumatoide; Hemofilia, enfermedades Huérfanas y Trasplantes, cuyo alcance inicia desde el ingreso de pacientes a las cohortes de alto costo hasta su seguimiento y control dentro de los programas de atención en salud de acuerdo con el Modelo de Atención en Salud de la EPS”</p> <p>Adicionalmente, se efectúan sesiones de Escuela Cuidando Cuidadores, actividad creada para la capacitación de las familias cuidadoras de pacientes con enfermedades huérfanas, con el equipo constituido.</p>
10	Realizar el acompañamiento en la prestación de los servicios de salud al afiliado perteneciente a las diferentes cohortes de seguimiento de salud pública bajo los parámetros de un protocolo de acompañamiento.	<p>Se elaboró y publicó el procedimiento de “Gestores en salud”, cuyo objetivo consiste en orientar sus acciones, ejecución y evaluación.</p> <p>En ese sentido, dichos Gestores de Salud Pública, dentro de sus actividades diarias de seguimiento a cohortes operan con el objetivo de Informar, educar y orientar al usuario hacia el uso de servicios de protección específica y Detección temprana, programas de interés en Salud Pública, a través de diferentes estrategias de IEC (Seguimientos telefónicos, aplicación de la ficha de riesgo, charlas educativas, jornadas de salud y visitas domiciliarias entre otros). Por su parte, el Líder de las cohortes de Salud Pública hace seguimiento de la adherencia a los servicios de salud de la población que lideran, y realizar auditoria al programa.</p> <p>A noviembre de 2019 Capital Salud EPS-S realizo un total de 781 sesiones educativas, priorizando temas de interés según el comportamiento de su morbilidad, mortalidad y eventos en salud pública de cada sucursal para un cumplimiento de 89% de</p>

#	Acción	EVALUACIÓN A DICIEMBRE DE 2019
		la programación a noviembre se programaron 873 sesiones, cumpliendo con 781 aportando el 93 % del cumplimiento, amentando con respecto al periodo anterior.
5. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN		
1	Disponer en la página web www.capitalsalud.gov.co un formulario electrónico para solicitud de información con su respectivo número o código de radicación al realizar la gestión para realizar el seguimiento al estado de su solicitud, la fecha de recepción y los medios por los cuales se puede hacer seguimiento a la misma; Aplicar el principio de gratuidad y, en consecuencia, no cobrar costos adicionales a los de reproducción de la información.	<p>En la página web de la entidad se dispuso en el link: http://www.capitalsalud.gov.co:8084/Contactenos/default.aspx, el formato con el cual los usuarios pueden solicitar información y/o manifestar sus requerimientos; este emite un mensaje al usuario informando el número de radicado.</p> <p>Sin embargo, está pendiente indicar al usuario en el mensaje como puede hacer seguimiento al radicado. Así mismo, se dispuso en el link: http://www.capitalsalud.gov.co:8084/FormularioSarlaft, la LÍNEA SARLAFT, con el propósito de incentivar el cumplimiento de estándares éticos de la EPS.</p> <p>Es necesario incluir en el Formulario de requerimientos dispuesto en la página web de la entidad, el esquema de seguimiento a los radicados, por parte de los usuarios.</p>
2	Realizar la divulgación de la información pública en la página web WWW.CAPITALSALUD.GOV.CO estableciendo un link de acceso directo en donde encuentre el PAAC 2019 de la Entidad.	<p>En la página web de Capital Salud EPS-S se dispuso el link http://www.capitalsalud.gov.co/Portals/0/PLAN%20ANTICORRUPCI%C3%93N%20Y%20ATENCI%C3%93N%20AL%20CIUDADANO%202019.pdf, en el cual se encuentra publicado el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC 2019.</p> <p>A su vez se publica el seguimiento correspondiente en el Numeral 7.2 del botón "Transparencia y Acceso a la Información Pública" en el link http://www.capitalsalud.gov.co/servicio-al-cliente/ley-de-transparencia#.XXpRbfBKjIU</p>
3	Links con la información actualizada: 1.Directorio de funcionarios 2.Promesa de servicio 3.Carta de derechos y deberes 4.Trámites en línea 5.Rendición de cuentas 6.Copagos y cuotas moderadoras 7.Porta de servicios 8.Cronograma conciliación de glosas 9.Línea gratuita nacional 10.Línea atención 24 horas 11.Invitaciones públicas	<p>En la página web de la Entidad se encuentra publicada la totalidad de la información en los siguientes links:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Directorio de funcionarios: http://www.capitalsalud.gov.co/Portals/0/2020/Diretorio%20de%20funcionarios/diretorio.pdf 2. Promesa de servicio: http://www.capitalsalud.gov.co/nosotros/quienes-somos#.XheO6NJKgdU

#	Acción	EVALUACIÓN A DICIEMBRE DE 2019
12.	Canal de noticias	3. Carta de derechos y deberes: http://www.capitalsalud.gov.co/servicio-al-cliente/carta-derechos-y-deberes#.XNG6FxRKjcc
13.	Boletín Jurídico	4. Tramites en línea: http://www.capitalsalud.gov.co/servicio-al-cliente/tramites-en-linea#.XNG6lxRKjcc
14.	Salud Pública	5. Rendición de cuentas: http://www.capitalsalud.gov.co/de-interes/rendicion-de-cuentas#.XNG6NxRKjcc
15.	Seguridad informática	6. Copagos y cuotas moderadoras: http://www.capitalsalud.gov.co/servicio-al-cliente/tarifas
16.	Estados financieros	7. Portal de servicios: http://www.capitalsalud.gov.co/home
17.	Gobierno organizacional	8. Cronograma de conciliación de glosas: http://www.capitalsalud.gov.co/area-medica/coertura-del-pos#.XNG6bRRKjcd
18.	Contratación	9. Línea gratuita nacional: http://www.capitalsalud.gov.co/home#.XNG6oxRKjcc
19.	Enlace con MPS "Mi seguridad social"	10. Línea atención 24 horas: http://www.capitalsalud.gov.co/
		11. Invitaciones públicas: http://www.capitalsalud.gov.co/de-interes/invitaciones-publicas#.XNG6yhRKjcc
		12. Canal de noticias: http://www.capitalsalud.gov.co/de-interes/noticias#.XNG61xRKjcc
		13. Boletín Jurídico: http://www.capitalsalud.gov.co/Portals/0/Documents/2019/Bolet%C3%ADn%20Jur%C3%ADdico/boletin_juridico5-sep_act_compressed.pdf
		14. Salud pública: http://www.capitalsalud.gov.co/area-medica/salud-publica-promocion-y-prevencion#.XNIOerIZj4g
		15. Seguridad informática: http://www.capitalsalud.gov.co/Portals/0/Documents/2015/agosto/boletin.JPG
		16. Estados financieros: http://www.capitalsalud.gov.co/de-interes/estados-financieros
		17. Gobierno organizacional: http://www.capitalsalud.gov.co/nosotros/decreto-682-de-2018-comites-de-gestion-plan-anticorrupcion-codigo-de-etica-y-buen-gobierno#.XNIPVLIZj4g

#	Acción	EVALUACIÓN A DICIEMBRE DE 2019
		18. Contratación: http://www.capitalsalud.gov.co/WebContratos/Contratos/View/ContratosAll1.aspx 19. Enlace con MPS "Mi seguridad social": https://miseseguridadsocial.gov.co/index/index
6. INICIATIVAS ADICIONALES		
1	Suficiencia del talento humano: Análisis semestral de la suficiencia del talento humano asignado a cada uno de los canales de atención.	Se cuenta con documento de la necesidad del talento humano que se requiere para el proceso de atención al usuario, de acuerdo con el número de afiliados atendidos.
2	Jornadas de inclusión social.	La Sucursal Meta realizó asambleas de usuarios y capacitación a la población afiliada, espacios de dialogo con la comunidad donde exponen sus inquietudes o inconformidades, de igual forma se logró discutir estrategias para el control social de la red prestadora de servicios. No obstante, es importante contemplar dentro de las iniciativas adicionales, el seguimiento a la celebración de jornadas de inclusión social en la Sucursal Bogotá y la integración y articulación de ambas sucursales.
3	Cobertura y fortalecimiento de intercambio de información para mejorar la atención al usuario.	Con el fin de generar convenios para intercambio o transmisión de datos y diseño y desarrollo de esquemas de interoperabilidad que permitan el intercambio de datos con otras entidades y soportar la virtualización de los trámites, se estableció con las siguientes entidades: <ul style="list-style-type: none"> - Subredes del Distrito Capital para de autorizaciones y estado de verificación de los afiliados. - Autorizaciones con Audifarma para entrega de Medicamentos. - Proyecto Bogotá Salud Digital con la SDS, las Sub Redes del Distrito Capital y Audifarma. - MIPRES Ministerio de Salud - Autorizaciones web que son realizadas desde las IPS - Plataforma de la SDS donde se valida la comprobación del derecho de los afiliados - STORM use, (Contraloría de Bogotá) - SIVICOF, (Contraloría de Bogotá) - Página WEB, (Superintendencia Nacional de Salud). - Pisis Cliente Neo, (Ministerio de Salud y Protección Social) - Core FTP LE, (Ministerio de Salud y Protección Social)

#	Acción	EVALUACIÓN A DICIEMBRE DE 2019
		<ul style="list-style-type: none"> - CHIP LOCAL (Contaduría General de la Nación) - Bogotá Consolida, (Secretaria de Hacienda Distrital) <p>Se precisa que se encuentra en desarrollo Bogotá te escucha para el tema de las PQRD en integración con Alcaldía de Bogotá, por lo que como ya se recomendó, es necesario dar celeridad a la implementación de este convenio.</p>

Fuente: Capital Salud EPS-S.

CAPITULO III. OBJETIVO GENERAL, ESPECIFICOS, ALCANCE Y MARCO LEGAL DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2020

Los lineamientos del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC 2020 de Capital Salud EPS-S están articulados con lo establecido en los 17 macroprocesos de la EPS.

Objetivo general

Definir las estrategias y acciones que permitan prevenir y fortalecer la gestión institucional frente a los actos de corrupción por parte de los colaboradores o trabajadores de la entidad, así como el mejoramiento continuo en la atención y el servicio al ciudadano mediante la prestación de los servicios de salud, la atención oportuna, humanizada y la participación social activa de manera oportuna, eficaz, con calidad y transparencia en su gestión.

Objetivos específicos

- Identificar en todos los procesos institucionales los posibles riesgos de corrupción y definir las acciones de control orientadas a su eliminación, reducción o mitigación.
- Definir las estrategias y acciones para el fortalecimiento y mejoramiento continuo de la atención al ciudadano que facilite a los afiliados el acceso oportuno y con calidad a los servicios
- Definir las actividades de gestión por cada componente del plan anticorrupción y atención al ciudadano estableciendo responsables y fechas de cumplimiento, con el fin de mejorar la satisfacción de los afiliados a Capital Salud EPS.

- Fortalecer las acciones que garanticen el acceso a la información de la gestión institucional de manera simple, clara y participativa, de tal forma que se promueva permanentemente la implementación de la ley de transparencia y derecho a la información pública.
- Definir las estrategias de actualización, capacitación e incorporación de buenas prácticas de los funcionarios con los lineamientos y orientaciones del Plan anticorrupción y atención al ciudadano de la entidad.
- Identificar buenas prácticas y lecciones aprendidas en el diseño de este instrumento de planeación.

Alcance

El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC aplica para todos los trabajadores de Capital Salud EPS-S (Bogotá, Meta), en el ejercicio de sus funciones y responsabilidades, así como para las personas naturales y jurídicas contratadas para la prestación de servicios, en el cumplimiento de sus obligaciones contractuales y ejecución de los procesos desarrollados en la EPS en cualquiera de sus sucursales.

Marco legal

El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano-PAAC se encuentra definido para las entidades públicas en la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 – Estatuto Anticorrupción, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, la cual establece:

Artículo 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti-trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. (...)

(...) “**Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.** En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. (...)

La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

El Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, reglamentario de los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, establece:

(...) **Artículo 7°.** Las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán publicar en un medio de fácil acceso al ciudadano su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a más tardar el 31 de enero de cada año. ...”

Decreto Ley 019 de 2012, por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Ley 1712 de 2014, por la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, establece:

(...) **Artículo 5.** Las disposiciones de esta ley serán aplicables a las siguientes personas en calidad de sujetos obligados: (...) (c) Las personas naturales y jurídicas, públicas o privadas, que presten función pública, que presten servicios públicos respecto de la información directamente relacionada con la prestación del servicio público; (...).”

Ley 1757 de 2015, por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática, establece:

(...) **Artículo 52.** Las entidades de la Administración Pública nacional y territorial deberán elaborar anualmente una estrategia de Rendición de Cuentas, cumpliendo con los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas, la cual deberá ser incluida en el Plan Anticorrupción y de Atención a los Ciudadanos. (...).”

Decreto 1499 de 2017 Departamento Administrativo de la Función Pública. “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”.

Decreto 682 de 2018 Ministerio de Salud y Protección Social. “Por el cual se sustituye el Capítulo 3 del Título 2 de la Parte 5 del Libro 2 del Decreto 780 de 2016, Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social, en relación con las condiciones para la autorización de funcionamiento, habilitación y permanencia de las entidades responsables del aseguramiento en salud.”

Resolución 2515 de 2018 Ministerio de Salud y Protección Social. “por medio del cual se reglamentan las condiciones de habilitación de las entidades responsables de la operación del aseguramiento en salud y los estándares de oportunidad y acceso para la operación territorial del aseguramiento”.

Decreto 118 de 2018 Alcaldía Mayor de Bogotá. “Por el cual se adopta el Código de Integridad del Servicio Público, se modifica el Capítulo II del Decreto Distrital 489 de 2009, "por el cual se crea la Comisión Intersectorial de Gestión Ética del Distrito Capital", y se dictan otras disposiciones de conformidad con lo establecido en el Decreto Nacional 1499 de 2017”.

Decretos 591/592 de 2018 Alcaldía Mayor de Bogotá. Por el cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión Nacional y se dictan otras disposiciones” Circular No. 008 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Instrumento de Planeación - Orientaciones para la Elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020.

Recomendaciones del Comité Distrital de Lucha Contra la Corrupción - CDLCC - 2020.

CAPITULO IV. LINEAMIENTOS PARA LA GESTION DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN

El riesgo de corrupción está definido como la posibilidad de pérdida o daño que puede tener la institución por acciones u omisiones en la gestión de los recursos, el uso de poder, el manejo de la información, la obtención de un beneficio particular o para un tercero.⁶ En ese sentido la EPS-S Capital Salud establece en la Política de

⁶ Circular externa 004 de 2018.

Gestión de Riesgos de la Entidad la cero tolerancia al riesgo de corrupción y al riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo⁷.

Acciones preventivas frente a los potenciales riesgos de corrupción

- Los trabajadores constituyen un equipo de trabajo orientado por fines comunes y son los directos responsables de la identificación, prevención y denuncia de los actos de corrupción que se puedan presentar al interior de la Entidad.
- Frente a los riesgos específicos de corrupción todos los trabajadores de Capital Salud EPS- S. velarán porque en cada uno de sus procesos se mantengan las medidas de control implementadas, se incluyan las nuevas que la dinámica organizacional exija, y se verifique cada una de dichas medidas.
- La evaluación y mantenimiento de estas medidas estará a cargo de los responsables de los procesos de acuerdo con los cambios normativos y tecnológicos que se presenten, así como de los actos de corrupción que se identifiquen al interior y exterior de la Entidad. A efectos de prevenir estos actos, se deben fortalecer acciones de prevención, además de las contempladas en la matriz general de riesgos institucional y las de cada proceso.

En la conducta individual los directivos y trabajadores de la Entidad asumen un compromiso personal con la prevención e identificación de los actos de corrupción y, en particular, se comprometen a:

- Mostrar un comportamiento ajustado a la Ley en el desarrollo de sus labores.
- Rechazar y no fomentar acto alguno de corrupción frente a Entidades públicas o privadas.
- Abstenerse de involucrarse en conductas fraudulentas o deshonestas.
- Abstenerse de involucrarse, ofrecer, pagar, solicitar o recibir dádivas o sobornos, a personas pertenecientes o vinculadas de cualquier manera con Entidades públicas o privadas para realizar acto contrario a sus funciones, aun cuando ello pudiere beneficiarlo, a la Entidad, sus trabajadores o asociados.
- Tener un comportamiento ético y transparente en el manejo de los recursos humanos, financieros y tecnológicos de la Entidad.
- Observar los principios, valores y normas de conducta especificadas en el Código de Conducta y Buen Gobierno, documento identificado con el código A02-PE del macroproceso de Planeación Estratégica de la EPS.

⁷ Política PL01-GRI Política de Gestión de Riesgos del Macroproceso de gestión del riesgo de Capital Salud EPS.

- Cumplir con la normativa interna establecida para la contratación y para la adquisición de bienes y servicios.
- Cumplir con los procedimientos internos establecidos para cada uno de los procesos y procedimientos.
- No ocultar ninguna actividad corrupta de la que se pueda tener conocimiento directo o indirecto.

Denuncia de los actos de corrupción.

Capital Salud EPS tiene establecido en el procedimiento P04-GRI PROCEDIMIENTO ATENCION DE DENUNCIAS DE CORRUPCION Y/O SARLAFT cómo estandarizar la recepción, gestión, monitoreo y cierre de denuncias de corrupción o denuncias de lavado de activos o financiación del terrorismo – LA/FT y en la página web de la Entidad está el enlace <https://portal.capitalsalud.gov.co/formularioanticorrupcion/> para que toda persona, vinculada laboralmente o no a la Entidad pueda, de manera segura, nominativa o anónima poner en conocimiento de Capital Salud EPS- S., aquellos actos que puedan ser constitutivos de corrupción.

Responsabilidad frente a los actos de corrupción

Capital Salud EPS- S es una Entidad comprometida con el cumplimiento de la normatividad colombiana e internacional, y rechaza cualquier acto de corrupción cometido por cualquiera de sus directivos o trabajadores, abusando de su cargo o de sus funciones. Como consecuencia de ello, se expide el presente Plan Anticorrupción, que constituye una manifestación expresa de los accionistas, trabajadores y directivos en contra de este tipo de actos, aun cuando los mismos se pudieren realizar en procura de los intereses de la Entidad.

En cumplimiento de su misión y visión institucional, Capital Salud EPS-S consciente de la importancia del rol que desempeña dentro de la sociedad colombiana, no tolerará y pondrá en conocimiento de las autoridades todo acto que, siendo constitutivo de un hecho de corrupción, contravenga las leyes nacionales. Así mismo, tomará las medidas disciplinarias para quienes incurran en estos hechos, verificando siempre el cumplimiento del debido proceso y las garantías de las personas.

Los trabajadores de Capital Salud EPS- S., se abstendrán de incurrir en cualquiera de las siguientes conductas:

- Ofrecer u otorgar dinero, utilidad o cualquier otro tipo de dádiva a un funcionario público o de una Entidad privada con la que CAPITAL SALUD EPS- S. tenga relación contractual o comercial.
- Ofrecer u otorgar dádivas, dinero, obsequios o cualquier otro beneficio a terceros que se encuentren conociendo, hayan conocido o hayan de conocer un asunto que interesa a la Entidad o al colaborador o directivo, con ocasión o en desarrollo de sus funciones.
- Es política de CAPITAL SALUD EPS- S no ofrecer u otorgar obsequios o cualquier otro beneficio a terceros.
- Exigir, abusando de sus funciones o de su cargo, a un tercero, para que este otorgue, prometa u ofrezca dinero o cualquier otro beneficio a cambio de realizar acto propio o contrario de sus funciones.
- Exigir explícitamente dinero, dádivas o cualquier otra utilidad a terceros o inducir al tercero a dar u ofrecer a colaborador o directivo de Capital Salud EPS- S dinero, dádivas o cualquier otra utilidad, para que realice acto propio de sus funciones, lo agilice, o rehúse, retarde u omita acto propio de sus funciones.
- Emplear indebidamente influencias derivadas de su cargo, posición, o amistad, respecto de un tercero, sea este servidor público o ciudadano particular, para que de alguna manera lo beneficie, o busque un beneficio para Capital Salud EPS- S
- No es necesario que el destinatario de la influencia acceda a la solicitud de quien emplee de manera indebida las influencias derivadas de su cargo, posición o la relación de amistad o similar que se tiene respecto del tercero.
- Adulterar el contenido de un documento, ya sea por creación integral, como cuando se crea totalmente un documento, imputando su autoría a quien no lo ha creado, o alterar su contenido, como cuando éste se agrega, modifica o suprime, sea o no en partes esenciales, y con independencia de si con ello se causa un perjuicio a un tercero.
- Consignar en un documento relacionado con el cargo o las funciones de directivo o colaborador de CAPITAL SALUD EPS- S. una manifestación que resulte contraria a la verdad, o cuando se omita dar constancia, total o parcialmente de un hecho que ha ocurrido, con independencia de si de ello se desprende perjuicio para la Entidad o para un tercero.
- Aceptar o recibir para sí o para otro cualquier tipo de oferta, dinero, dádiva o cualquier otra utilidad, de una persona interesada en el asunto que deba conocer.
- Demostrar interés mediante actos externos en que determinado acto o contrato le sea adjudicado o convenido con un tercero en particular.
- Divulgar a terceros que no tienen derecho a conocerla, información que deba permanecer en reserva.
- Almacenar o conservar en cualquier dispositivo de uso personal o en cualquier base de datos información sometida a reserva en lugares no autorizados por la Entidad.

- No se obtendrá beneficio personal o en favor de terceros a costa de la Entidad.

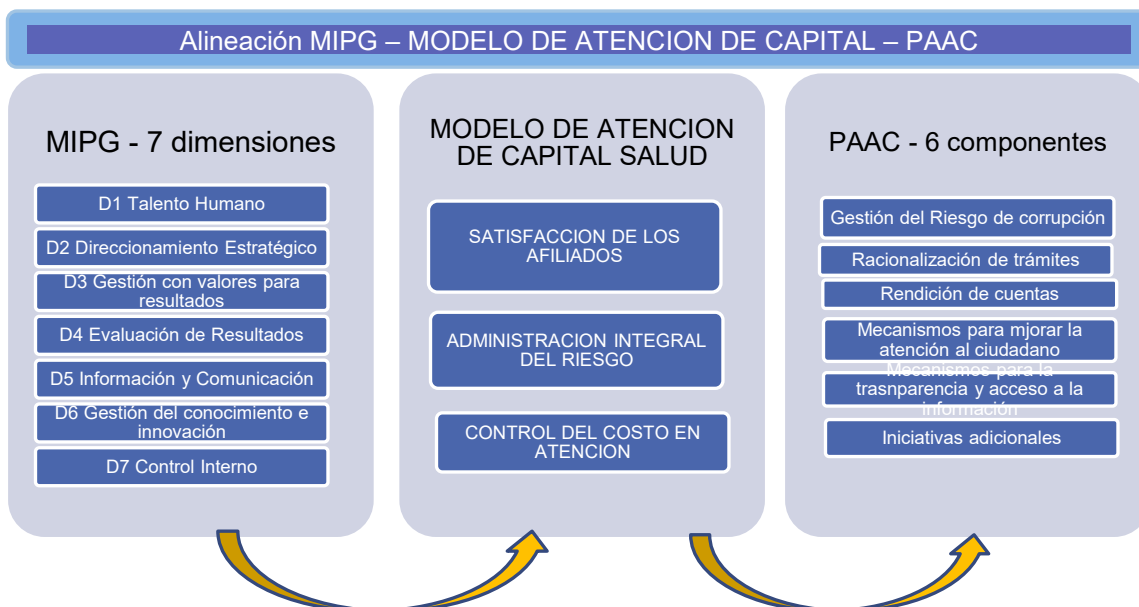
Para no incurrir en conflicto de interés se evitará realizar operaciones legalmente aceptadas en las que, empleando la autoridad del cargo o posición en la entidad o la relación con los afiliados, proveedores, contratistas o competidores, estos pueden obtener beneficios que afecten al patrimonio de Capital Salud EPS-S.

Si el hecho denunciado correspondiese con uno de aquellos definidos por el presente documento como constitutivo de corrupción Capital Salud EPS seguirá el procedimiento que aplique y que esté definido en el Código Sustantivo del Trabajo, reglamento interno de trabajo de la Entidad y normas que correspondan.

CAPITULO V. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2020

Alineación Componentes del PAAC con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión

En cumplimiento del Decreto 1499 de 2017 relacionado con la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG- se estableció la alineación que debe tener el PAAC con las políticas de Gestión y Desempeño Institucional formuladas en el MIPG, para ello se alinean las estrategias anticorrupción por componente a ejecutar en el año 2020:



Dado que el modelo de atención de Capital Salud EPS -S se fundamenta en tres componentes: 1- La satisfacción de sus afiliados, 2- La Administración Integral del Riesgo y 3 - El Control del Costo en la Atención, la articulación del sistema de gestión, el sistema de control interno y MIPG se da mediante la estructura funcional alineada con el Sistema de Gestión de Calidad representado en los macroprocesos estratégicos, misionales y de apoyo que se detallan en el siguiente cuadro alineados a MIPG:

Tipo de Macroproceso	Macroproceso	MIPG	No. COMPONENTE - PACC 2020
Estratégicos	Direccionamiento y Gerencia	Dimensión 2 Direccionamiento Estratégico y Planeación Dimensión 4 Evaluación de Resultados Dimensión 5 Información y Comunicación Dimensión 7 Control Interno	1. Gestión del Riesgo de Corrupción 2. Racionalización de trámites 3. Rendición de cuentas 4. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano 5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información
	Gestión de Calidad		
	Gestión del Riesgo		
	Servicio al Ciudadano		
Misionales	Gestión Clínica y Seguridad del Paciente	Dimensión 3 Gestión con valores para resultados Dimensión 5 Información y Comunicación Dimensión 6 Gestión del Conocimiento e Innovación	1. Gestión del Riesgo de Corrupción 4. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano 5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información 6. Otras Iniciativas
	Promoción de la Afiliación y Gestión de la Fidelización		
	Planeación del Aseguramiento en Salud		
	Gestión de la Red de Servicios de Salud		
	Gestión de la Demanda de Servicios de Salud		

Tipo de Macroproceso	Macroproceso	MIPG	No. COMPONENTE - PACC 2020
	Gestión de la Movilidad entre Regímenes		
	Atención al Usuario		
De apoyo	Operaciones	Dimensión 1 Gestión del Talento Humano Dimensión 4 Evaluación de Resultados Dimensión 5 Información y Comunicación Dimensión 6 Gestión del Conocimiento e Innovación	1. Gestión del Riesgo de Corrupción 5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información 6. Otras Iniciativas
	Tecnología y Sistemas de Información		
	Gestión Administrativa		
	Gestión Legal y Jurídica		
	Gestión Financiera		
	Gestión Humana		

El PAAC 2020 fortalece las acciones de articulación mediante: **A.** La alineación entre el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG-, el Modelo de Atención de Capital Salud EPS-S teniendo en cuenta las condiciones territoriales y los componentes del PAAC. **B.** La articulación del Código de Conducta y Buen Gobierno y el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo – SARLAFT de la EPS-S y **C.** la definición de metas, indicadores, responsables y recursos para el cumplimiento de las estrategias definidas con el propósito de mejorar la capacidad de la institución para cumplirle a sus afiliados, la ciudadanía en general y a los grupos de valor, generando resultados con valores, mayor coordinación interinstitucional, funcionarios de todos los niveles (directivos, tácticos y operativos) comprometidos, un aumento de la capacidad institucional en todas sus regionales y un mejor uso, gestión y difusión de información confiable y oportuna.

Componente 1. Gestión del Riesgo de Corrupción

Capital Salud EPS-S ha fortalecido el Sistema de Gestión del Riesgo revisando y actualizando su política de gestión de riesgo, su procedimiento de gestión del riesgo y el manual técnico de gestión de riesgos con el fin de fortalecer la cultura del autocontrol, seguimiento y evaluación, así como identificar las medidas que permitan mitigar su impacto, reduciendo la incertidumbre y facilitando el logro de los objetivos de la EPS.

El macroproceso estratégico **GESTION DEL RIESGO** tiene como objeto asegurar sus procesos estableciendo puntos de control y seguimiento continuo de una manera sistemática de identificación, seguimiento y control de los riesgos, fortaleciendo la cultura del autocontrol para una adecuada gestión institucional. Así mismo, define la Política de Gestión del Riesgo de Capital Salud⁸ que el riesgo de corrupción es la posibilidad de pérdida o daño que puede tener la entidad por acciones u omisiones en la gestión de los recursos, el uso de poder, el manejo de la información, la obtención de un beneficio particular o para un tercero y el nivel de tolerancia es cero para este tipo de riesgo.

La incorporación de este componente en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, marca la orientación hacia las entidades para abordar la gestión de riesgos con un enfoque centrado en la detección y tratamiento de factores asociados a corrupción. (Congreso de la República de Colombia, 2011).⁹

A continuación, las acciones 2020, en el marco de las estrategias de gestión del riesgo de la política institucional, para que en las líneas de defensa (Gerente, Jefe de Planeación, Jefe de Control Interno y Oficial de Cumplimiento) puedan evitar la materialización de los riesgos:

Acción	Resultado
<p>Conexión y articulación entre el plan estratégico institucional, los procesos y la gestión del riesgo. Fomentar acciones de interacción, articulación, alineación y complementación entre el plan estratégico institucional, la planeación operativa y los procesos que permitan el diseño de procedimientos estructurados con el enfoque de la gestión de riesgos y el fortalecimiento de los controles en las diferentes etapas del ciclo de gestión de riesgos a partir del mapa de riesgos de corrupción.</p>	<p>Esquema de seguimiento a la gestión de riesgos de corrupción implementado en las sucursales.</p>

⁸ Política de Gestión de Riesgos Capital Salud EPS-S, enero 2019.

⁹ Orientaciones Para La Elaboración Del Plan Anticorrupción Y De Atención Al Ciudadano 2020

Acción	Resultado
Equipos de trabajo comprometidos. Responsables de los procesos en la definición, identificación y caracterización de los riesgos de corrupción realizando autocontrol a partir de la valoración de controles al riesgo de corrupción.	3 reportes de autocontrol de los líderes de proceso a partir del mapa de riesgos de corrupción (incluyen el análisis de Meta).
Monitoreo y seguimiento de la gestión del riesgo. El seguimiento, control y evaluación de los riesgos por proceso y de manera integral con la participación de todos los niveles de la entidad como responsables del sistema de gestión del riesgo de Capital Salud EPS-S.	3 reportes de auditoria de control interno de seguimiento y control a partir del mapa de riesgos de corrupción (incluye el análisis de Meta).
Formación y actualización permanente. Compromiso institucional de ofrecer a sus trabajadores, capacitación y actualización en la administración del riesgo, así como alcanzar el aprendizaje y apropiación de herramientas y procedimientos requeridas para la gestión del riesgo como una línea de aprendizaje y actualización permanente.	Todos los líderes de proceso capacitados en la gestión del riesgo de corrupción, el esquema de seguimiento y control (incluye grupo del Meta).
Revisar la Política de Gestión del Riesgo frente a las recomendaciones de la Circular 008 de 2019 - Orientaciones para la Elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020.	Política revisada teniendo en cuenta las orientaciones definidas en la Guía para la Gestión del Riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública del año 2018.
Fortalecer la participación incidente de los grupos de valor organizando ejercicios de apertura, que busquen consolidar en la Entidades escenarios de participación, promover acciones de gobierno abierto a través de la escucha asertiva, y vincular a las partes interesadas en escenarios de planeación, implementación y seguimiento.	Actualización del Mapa de Riesgos de Corrupción de manera participativa y acorde a la dinámica de la Entidad con los períodos de monitoreo de la segunda línea de defensa y los de seguimiento de la tercera línea, que evalúen la aplicación efectiva de controles y el impacto en los niveles de riesgo.
Actualizar la Matriz de Riesgos de Corrupción.	Matriz de Riesgos de Corrupción actualizada mediante un ejercicio de análisis del contexto de la entidad y de cada área, para la identificación de vulnerabilidades, lo cual deriva en un tratamiento que disminuya la probabilidad de materialización de riesgos de corrupción. Las características de valoración de riesgos, controles y tratamiento de este tipo de riesgos de acuerdo con lo definido en la citada Guía del DAFP.
Actualizar el Mapa de Riesgos de Corrupción.	Mapa de Riesgos de Corrupción presentado de manera integral, sin fragmentar la información.
Fortalecer la identificación, monitoreo y control de los riesgos de corrupción de una manera participativa.	Acorde a la dinámica de la Entidad y con los períodos de monitoreo de la segunda línea de defensa y los de seguimiento de la tercera línea, evaluar la aplicación efectiva de

Acción	Resultado
	controles y el impacto en los niveles de riesgo.
Identificar cambios en el contexto estratégico de la EPS-S.	Detección de riesgos emergentes y la valoración de los controles que deriven en la necesidad de actualizar el mapa de riesgos de corrupción de la EPS-S.
Fortalecer las prácticas de control preventivo, en detección de factores de riesgo y de tratamiento en caso de materialización.	Documentar de las acciones adelantadas por los equipos de trabajo en el marco de un escenario de materialización, detección de precariedad en los controles o en la identificación de nuevas amenazas.

Componente 2. Racionalización de trámites

Este componente reúne las acciones para racionalizar trámites tanto internos como externos hacia el afiliado y otros actores del sistema con los que se tienen actividades relacionadas con la prestación de los servicios, buscando mejorar la eficiencia y eficacia de los trámites identificados a partir de la estandarización de procedimientos como mecanismo de simplificación de los mismos, lo anterior de acuerdo con los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública como ente rector en el tema y fortaleciendo el uso de las tecnologías de la información.

En este componente se articula los macroprocesos de **SERVICIO AL CIUDADANO, OPERACIONES** y **TECNOLOGIA Y SISTEMAS DE INFORMACION**, los cuales permiten que, mediante un aumento en la eficiencia de los procedimientos, la optimización de recursos y el cumplimiento normativo del sector; la atención a nuestros afiliados frente a los procesos obligatorios y propios del aseguramiento sea satisfactoria y en permanente mejora para la prestación del servicio.

Con el propósito de simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes en CAPITAL SALUD EPS continuará fortaleciendo la inscripción de trámites en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT- para informar a sus usuarios y ciudadanía en general de manera virtual, acerca de los trámites que pueden realizar en la EPS-S y los requisitos que deben tener en cuenta para los mismos; permitiendo a los afiliados el acceso oportuno a los servicios de salud, así como la revisión permanente de actividades, de simplificación de tiempos y trámites con las subredes para mejorar permanentemente el acceso a los servicios de salud para disminuir las PQRSD y fortalecer la satisfacción de los afiliados. Es importante señalar la importancia de la gestión más ágil para la sucursal del Meta y para ello se deberán analizar los tiempos y requerimientos de los trámites (dadas

las características territoriales) para facilitar la atención al usuario con el óptimo de los recursos.

De acuerdo con las recomendaciones del CDLCC es importante apoyarse para el desarrollo de este componente en la Guía metodológica para la racionalización de trámites (2017) de Función Pública y en la Circular 019 de 2017 de la Alta Consejería para las TIC de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá “por medio de la cual solicita la formulación de los planes de virtualización de trámites con alto potencial de virtualización de todas las entidades distritales”.

A continuación, las acciones 2020, en el marco de las estrategias definidas en Atención al Usuario para agilizar, simplificar y flexibilizar la operación (Objetivo MIPG).

Acción	Resultado
Definir el estado actual de la entidad en materia de trámites, así como las metas institucionales en políticas como la Gobierno Digital y Seguridad articuladas en Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Incluye Bogotá y Meta	Identificar, definir e implementar plan de racionalización de trámites priorizados y viabilizar las acciones de racionalización que requiere la EPS-S.
Analizar fuentes de información relacionadas con trámites y otros procedimientos administrativos como la recurrencia de PQRD asociadas a la operación, identificación de riesgos de corrupción, calificación de la oferta institucional. Incluye Bogotá y Meta.	Dar claridad sobre las acciones de racionalización a priorizar guardan correspondencia entre la información del SUIT y la publicada en la Guía de Trámites y Servicios de la Secretaría General.
Revisión, validación, actualización y simplificación de los 5 trámites identificados con Función Pública de acuerdo con los trámites modelo existentes y los procesos involucrados incluyendo Bogotá y Meta.: <ol style="list-style-type: none"> 1. Activación del cupo de afiliación al régimen subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud. 2. Afiliación a la entidad promotora de salud del régimen subsidiado – EPS-S. 3. Suspensión de la afiliación al régimen subsidiado del sistema general de seguridad social en salud. 4. Traslado del municipio o distrito de residencia del afiliado a la entidad promotora de salud del régimen subsidiado. 5. Traslado de entidad promotora de salud del régimen subsidiado. 	Cinco (5) trámites analizados y simplificados.
Mantener los medios idóneos (Decreto103/2015) para recibir solicitudes por parte de los afiliados, otros actores del SGSSS y ciudadanía en general.:	Mantener el 100% de los canales que ya se encuentran dispuestos y en funcionamiento para solicitud y atención de trámites.

Acción	Resultado
1. Presencial por escrito o vía oral, en los PAU la recepción solicitudes información pública. 2. Telefónicamente para la recepción de solicitudes de información pública. 3. Correo físico o postal para la recepción de solicitudes información pública. 4. Correo electrónico institucional para la recepción de solicitudes de información pública. 5. Formulario electrónico en la web institucional.	
Disminuir filas, congestiones, afluencia a los puntos de atención al usuario, tiempos de espera y madrugada de los afiliados.	Estrategia trámites en línea (con un solo click) implementada.
Actualización y capacitación en las áreas de atención al usuario y a los proveedores de servicios sobre los trámites simplificados, canales de atención y gobierno digital.	100% de cumplimiento en el cronograma de capacitaciones: Personal capacitado y comprometido con la respuesta oportuna de los trámites solicitados por los afiliados a Capital Salud. Proveedores aliados en la calidad y oportunidad del servicio para el afiliado.
Sistema en Línea: al corte 31 de diciembre de 2019 se tenían 8 trámites en línea. Elaboración de estudio de caracterización de usuarios y definición de nuevos trámites en línea.	5 trámites registrados en SUIT. Trámites o servicios nuevos identificados según inventario de trámites.
Fortalecimiento de información para mejorar el trámite de los usuarios.	1. Implementar ajuste en el Autorizador en el cual se evidencian los números de prescripción de los MIPRES. 2. Implementar un aplicativo web que permite el intercambio de información con la plataforma MiPres del Ministerio con las necesidades requeridas en la entidad. 3. Disponer la página web "Govimentum" la cual tiene un mejor entorno visual y amigable para el usuario y para el público en general. 4. Proyecto de envió de SMS para mantener informados a los usuarios. 5. Se tiene proyectado generar una aplicación móvil (app) donde los usuarios puedan realizar sus respectivos trámites. Si capital tiene su propia APP, podemos incluir dentro los siguientes servicios: a. Solicitud y cancelación de citas b. Seguimiento a medicamentos, oxígenos y otros c. Recordación y seguimiento para Promoción y Prevención (Diabéticos,

Acción	Resultado
	tercera edad, Embarazadas, Prevención de embarazos no programados) d. Actualización de datos y generación de certificados e. Validación de movilidad

Componente 3. Rendición de cuentas

Este componente contiene las acciones que buscan afianzar la relación Estado-Ciudadano, mediante la presentación y explicación de los resultados de la gestión de Capital Salud EPS-S a sus afiliados, la ciudadanía en general y los organismos de inspección, vigilancia y control mediante en el marco de lo establecido en los artículos 48 al 57 de la Ley 1757 de 2015.

Basado en los principios de la rendición de cuentas: Continuidad y permanencia, apertura y transparencia, y amplia difusión y visibilidad, y fundamentado en el lenguaje comprensible al ciudadano, se desarrollará la Audiencia de rendición de cuentas en Bogotá y Villavicencio.

Acciones	Resultado
<p>Alistamiento: Revisión de los siguientes elementos como partes de la estrategia de rendición de cuentas, planteados en el MIPG, Circular 008 de 2018 y el Manual Único de Rendición de Cuentas - MURC relacionadas con las etapas de Aprestamiento, diseño, preparación, ejecución seguimiento y evaluación definidas de la siguiente forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> i Análisis del estado de la rendición de cuentas de la entidad. ii Definición del objetivo, la meta y las acciones para desarrollar la estrategia, en este paso, se definen las actividades, metas, responsables y fechas en cada componente (Información, diálogo, incentivos, evaluación) iii Implementación de las acciones programadas durante la vigencia. iv Evaluación interna y externa del proceso de rendición de cuentas de la vigencia. 	<p>La audiencia de Rendición de cuentas de la vigencia 2019 se realizará en Bogotá y Meta (Villavicencio) y se publicará en la página web de la EPS-S, entre el 1 de mayo y el 30 de noviembre del 2020.</p>
Convocatoria.	
Diálogo ciudadano.	
Audiencia pública.	
Publicación de la rendición de cuentas por medios presenciales y/o electrónicos.	

Acciones	Resultado
Evaluación de la jornada.	
Seguimiento a compromisos.	

Debe tenerse en cuenta que los subcomponentes definidos para la rendición de cuentas articulan elementos como el acceso a la información (Información de calidad y lenguaje comprensible), espacios de diálogo y responsabilidad.¹⁰

Componente 4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Mejorar la atención al ciudadano es uno de los propósitos permanentes de Capital Salud EPS por la importancia y el impacto en la calidad de vida de la población que atendemos. Por ello, todo el equipo de trabajo de la entidad busca día a día fortalecer las acciones tendientes a la calidad y accesibilidad de los ciudadanos a los servicios que presta Capital Salud EPS.

En este componente se articulan todos los macroprocesos de la Entidad y de manera transversal deben garantizar la atención y solución oportuna a las solicitudes de servicios e información de los afiliados y la ciudadanía en general. En ese contexto, para el año 2020 dos mecanismos orientan la gestión de la atención al ciudadano para Capital Salud EPS: **1-** mejorar los indicadores de oportunidad y satisfacción y **2-** reducir las PQRSD.

Las acciones detalladas tendrán el enfoque territorial, es decir, con las características y especificaciones para la Sucursal Meta y están orientadas al proceso de medición de la percepción y satisfacción de los usuarios y/o a los planes de mejora implementados (o a implementar) a partir de las deficiencias detectadas en atención al usuario.

Acción	Resultado
Mejora los indicadores de oportunidad y satisfacción en la atención a los afiliados.	Con línea base 2019 cumplir tiempos según norma.
Realizar mesas de trabajo con subredes para seguimiento y control cumplimiento contractual en la prestación de servicio.	12 mesas de trabajo con subredes de seguimiento y control contractual.
Capacitar y orientar a los usuarios en sala de espera sobre modelo de atención, deberes, derechos y preguntas frecuentes (soporte documental planilla).	Línea base 2019. 100% de cumplimiento en el cronograma de capacitaciones.
Mejorar la tasa de radicación de PQRD, por medio de un servicio priorizado para los usuarios identificados	Tasa de radicación de PQRD mejorada por medio de un servicio priorizado para los

¹⁰ Circular 008 de 2019 - Orientaciones Para La Elaboración Del Plan anticorrupción y de atención Al Ciudadano 2020

Acción	Resultado
como recurrentes en sus solicitudes ante los entes de control.	usuarios identificados en la base de usuarios recurrentes de PQRD 2020 (Bogotá-Meta).
Fortalecer las asociaciones de usuarios y defensores de usuarios (Bogotá, Meta) mediante capacitación y diálogo sobre: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Carta de deberes y derechos ➤ Promesa de servicio ➤ Humanización del servicio ➤ Normatividad Plan de Beneficios en Salud ➤ Normatividad relacionada con la Operatividad del Aseguramiento en Salud ➤ Modelo del sistema autorizador ➤ Herramientas de información ➤ Procedimientos de atención al usuario ➤ Red de prestadores 	100% de cumplimiento en el cronograma de capacitaciones a las asociaciones y defensores de usuarios de CS capacitadas.
Fortalecer la atención de manera integrada e integral para consulta, hospitalización y cirugía. Frente a las actividades de Protección Específica y Detección Temprana - PYD, se garantizan por Evento.	Articulación de los procesos y procedimientos para la garantía de la atención integral e integrada, la protección específica y detección temprana.
Capacitación en excelencia en la prestación de los servicios a todos los trabajadores y contratistas que atienden usuario.	100% de cumplimiento en el cronograma de capacitaciones a trabajadores y contratistas que atienden usuario.
Solucionar de forma oportuna y eficiente las solicitudes de PQRSD regulares.	Solución del 100% de los PQRSD que llegan por los distintos canales (PAU, Buzón de Sugerencia, correo electrónico, página web) recepción, clasificación, registro y trámite de las PQRSD.
Solucionar de forma inmediata las solicitudes de PQRSD Riesgo de Vida.	100% requerimientos solucionados por el Grupo de Soluciones Inmediatas en Salud del proceso Atención al Usuario.
Fortalecer el acompañamiento al afiliado en la prestación de los servicios de salud para las patologías catalogadas como de alto costo bajo los parámetros de un protocolo de acompañamiento.	Protocolo de acompañamiento revisado, ajustado e implementado orientándolo al objetivo buscado y con el grupo integrado por profesionales y técnicos que realiza el acompañamiento en alto costo.
Fortalecer el acompañamiento en la prestación de los servicios de salud al afiliado perteneciente a las diferentes cohortes de seguimiento de salud pública bajo los parámetros de un protocolo de acompañamiento.	Protocolo de acompañamiento revisado, ajustado e implementado orientándolo al objetivo buscado y con el grupo integrado por profesionales y técnicos que realiza el acompañamiento en salud pública.
Garantizar que la población en condición de discapacidad y los distintos grupos étnicos y culturales de Bogotá y Meta, accedan a la información pública.	Programar acciones relacionadas con implementar nuevos canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos y grupos de interés.

Componente 5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

En este componente, a partir de lo establecido en la Política de Seguridad Informática y la Política para el tratamiento de datos personales de Capital Salud EPS-S, se definen las acciones para fortalecer y garantizar el derecho al acceso a la información de la gestión de la entidad en sus aspectos misionales, administrativos, jurídicos y financieros por parte de la ciudadanía o las instancias de inspección, control y vigilancia.

Las acciones detalladas tendrán el enfoque territorial, es decir, con las características y especificaciones para la Sucursal Meta.

Acción	Resultado
Disponer en la página web www.capitalsalud.gov.co un formulario electrónico para solicitud de información con su respectivo número o código de radicación al realizar la gestión para realizar el seguimiento al estado de su solicitud, la fecha de recepción y los medios por los cuales se puede hacer seguimiento a la misma; Aplicar el principio de gratuidad y, en consecuencia, no cobrar costos adicionales a los de reproducción de la información.	Formulario en funcionamiento y esquema de seguimiento y respuesta efectivo.
Realizar la divulgación de la información pública en la página web www.capitalsalud.gov.co estableciendo un link de acceso directo en donde encuentre el PAAC 2020 de la Entidad.	Con el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación; la Dirección Nacional de Servicio al Cliente, Atención al Usuario y Comunicaciones adelantará las actividades necesarias para dar a conocer interna y externamente el PAAC 2020 e incluirlo en la rendición de cuentas. El PAAC 2020 debe estar dispuesto en la página web institucional desde el 31 de enero 2020.
Links con la información actualizada: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Directorio de funcionarios ➤ Promesa de servicio ➤ Carta de derechos y deberes ➤ Trámites en línea ➤ Rendición de cuentas ➤ Copagos y cuotas moderadoras ➤ Portal de servicios ➤ Cronograma conciliación de glosas ➤ Línea gratuita nacional ➤ Línea atención 24 horas ➤ Invitaciones públicas ➤ Canal de noticias ➤ Boletín Jurídico 	100% de los enlaces dispuestos, en funcionamiento y actualizados para divulgación, solicitud de información y atención del ciudadano.

Acción	Resultado
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Salud Pública ➤ Seguridad Informática ➤ Estados financieros ➤ Gobierno organizacional ➤ Contratación ➤ Enlace con MPS “Mi seguridad social” 	
Identificar plenamente los procesos de contratación con personas naturales o jurídicas para origen de los recursos (SARLAFT).	100% de los contratos suscritos con el Formato de Conocimiento del Cliente – SARLAFT.
Caracterización de los usuarios identificando las características, necesidades y expectativas de los grupos de valor.	Canalizar los esfuerzos institucionales para mejora de canales de atención, de trámites o servicios y de contenidos disponibles.
Socializar los canales y pasos para interponer una PQRD, como la disponibilidad de canales virtuales para que sea apropiado por los usuarios.	Fortalecer el posicionamiento, aceptación y uso de los canales para lograr un acceso efectivo hacia la Entidad.
Sensibilizar a los funcionarios en los elementos del componente de transparencia.	Aplicabilidad del componente de transparencia esté asimilado y apropiado por el grupo de funcionarios de la Entidad.

Componente 6. Iniciativas adicionales

En el marco de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, la dimensión 1 Gestión Estratégica del Talento Humano – GETH es de vital importancia para el cumplimiento de los objetivos institucionales y las acciones enmarcadas en el PAAC, por ello se identifican las siguientes actividades como iniciativas adicionales a desarrollar:

Acción	Resultado
Suficiencia del talento humano: Análisis semestral de la suficiencia del talento humano asignado a cada uno de los canales de atención.	Informe semestral de la suficiencia del talento humano asignado a cada uno de los canales de atención, basado en la oferta y la demanda de la entidad que permita prestar un servicio con calidad, oportunidad y eficiencia (incluye Meta)
Jornadas de inclusión social para las sucursales Bogotá y Meta.	<ul style="list-style-type: none"> . Realizar actividades de refuerzo de conocimiento en las temáticas de inclusión social que aporten a la materialización de la política de servicio al ciudadano. . Jornadas de actualización o refuerzo de conocimiento en temas de inclusión social con enfoque de servicio realizadas. . Jornadas de capacitación en herramientas de inclusión social realizadas.

Acción	Resultado
Cobertura y fortalecimiento de canales de acceso.	Convenios para intercambio o transmisión de datos y diseño y desarrollo de esquemas de interoperabilidad que permitan el intercambio de datos con otras entidades y soportar la virtualización de los trámites.
Implementar los lineamientos del Código de Conducta y Buen Gobierno.	Plan de Gestión de la Integridad. ¹¹

CAPITULO VI. ARTICULACION PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2020, CODIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO Y SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO – SARLAFT

El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano se articula con el Código de Conducta y Buen Gobierno y el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo – SARLAFT de la EPS-S; mediante los principios, valores y directrices de Capital Salud EPS-S que, en coherencia con las buenas prácticas del Gobierno Corporativo, todo directivo, empleado y/o trabajador debe observar e implementar, en el ejercicio de sus funciones y responsabilidades.

Código de Conducta y Buen Gobierno

Capital Salud EPS-S se ha comprometido con la sociedad a brindar, de manera ética y legal, servicios de salud de la más alta calidad. Es un compromiso esencial que se manifiesta a través de la plataforma estratégica institucional. Buscar el balance entre el uso responsable de los recursos, la lucha anticorrupción y las buenas prácticas administrativas es lo que es llamado la Gobernanza y en Capital Salud es propósito de la alta dirección junto con todo el equipo de trabajo en los distintos niveles ejecutivos, tácticos y operativos, cumplir con preservar la confianza y el respeto de los afiliados y de las comunidades a las cuales se presta los servicios.

El Código de Conducta y Buen Gobierno de Capital EPS-S, promueve el cumplimiento de la normatividad y políticas que rigen el sector, la calidad como aspecto cualitativo del trabajo diario; la honestidad, el respeto, el compromiso, la diligencia, la justicia y la solidaridad como valores institucionales sobre los que se fundamenta el actuar de todas las personas vinculadas con Capital Salud EPS-S con el fin de fortalecer la imagen reputacional, la correcta gestión de las relaciones con los diferentes grupos de interés, los lineamientos respecto de su gobierno para que las actuaciones de sus miembros estén orientadas a garantizar la integridad

¹¹ Decreto 118 de 2018.

ética de la entidad y el adecuado manejo de sus asuntos para el cumplimiento de sus objetivos.

En articulación con el PAAC 2020 el Código de Conducta sirve de guía y ayuda a efectuar las actividades diarias, dando los lineamientos normativos internos que se deben cumplir para proteger y promover la integridad y para incrementar la capacidad de Capital Salud EPS-S para alcanzar los objetivos estratégicos establecidos y fortalecer una cultura organizacional fundamentada en valores y buenas prácticas, brindando a los diferentes grupos de interés confianza, credibilidad y transparencia en la gestión organizacional.

Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo – SARLAFT de CAPITAL SALUD EPS-S

Capital Salud EPS-S, en el marco de lo dispuesto por la Superintendencia Nacional de Salud mediante Circular Externa 0009 de 2016 que estableció el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo – SARLAFT, ha venido fortaleciendo e implementando de acuerdo con la experiencia y recursos destinados, y basado en su naturaleza jurídica, actividades y operaciones, la implementación y aplicación del SARLAFT.

Con el propósito de prevenir que la entidad sea utilizada para dar apariencia de legalidad a activos que provienen de actividades delictivas o que puedan ser utilizadas en la realización de actividades terroristas, así como para generar confianza entre los socios y promover mejores prácticas en la lucha contra los delitos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo – LA/FT, articulando objetivos, políticas y sus procedimientos de control y verificación del SARLAFT, con el sistema de gestión de calidad, el sistema de gestión de riesgos y la integración del sistema de gestión y el sistema de control interno de la Entidad.

La EPS-S actualizó el Manual SARLAFT que permite la implementación y operación de este Sistema, y con el objeto de detectar y reportar operaciones que pretenden dar apariencia de legalidad, todos los que hacemos parte de Capital Salud EPS – S nos comprometemos a prevenir que en nuestra Red de Proveedores y en nuestros funcionarios, se identifiquen recursos provenientes de actividades relacionadas con el lavado de activos y/o financiación al terrorismo que materialicen los riesgos asociados al sistema como son: riesgo legal, reputacional, operativo, o de contagio. Es importante reportar al oficial de cumplimiento de Capital Salud EPS – S cualquier operación intentada o sospechosa, que pueda llegar a ser objeto de investigación, al correo: oficialcumplimiento@capitalsalud.gov.co, o por medio de la Línea SARLAFT que está ubicada en nuestra página web.

El incumplimiento de lo establecido en el Manual origina la aplicación de las sanciones disciplinarias, administrativas y penales que estén establecidas en la Circular Externa 009/2016, el Reglamento Interno de Trabajo, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Código de Conducta y Buen Gobierno, Código Penal Colombiano y las demás normas sobre la materia.

CAPITULO VII. ELABORACION, APROBACION, PROMOCION, MONITOREO, CONTROL Y EVALUACIÓN DEL PAAC 2020

Elaboración y consolidación del PAAC. Corresponde a la Oficina Asesora de Planeación liderar anualmente todo el proceso de coordinación con los responsables de los componentes la elaboración y consolidación del PAAC.

Aprobación del PAAC. La Gerencia General aprueba el PAAC para la respectiva publicación, divulgación y difusión, así como su implementación, monitoreo, control y evaluación.

Promoción y divulgación. La Dirección Nacional de Servicio al Cliente, Atención al Usuario y Comunicaciones adelantará las actividades necesarias para dar a conocer interna y externamente el PAAC 2020 e incluirlo en la rendición de cuentas.

Monitoreo de las actividades programadas. Conforme al Decreto 124 de 2016, artículo 2.1.4.6, el monitoreo estará a cargo del Jefe de Planeación o quien haga sus veces y del responsable de cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Control y evaluación del PAAC. El control y evaluación del PAAC es responsabilidad de la Oficina Asesora de Control Interno, le corresponde adelantar la verificación de la elaboración y de la publicación del Plan, realizar el control a la implementación y a los avances de las actividades programadas.

Fechas de seguimientos y publicación: La Oficina de Control Interno realizará seguimiento (tres) 3 veces al año conforme lo estipulado por la norma, así:

Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril. En esa medida, la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.

Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.

Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero.

Reportes de seguimiento y control. El PAAC y los reportes de su ejecución son para la Junta Directiva un instrumento de gestión para la toma de decisiones que oriente su cumplimiento y articulación con los objetivos estratégicos de la entidad.

Ajustes y modificaciones. Después de la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, durante el respectivo año de vigencia, se podrán realizar los ajustes y las modificaciones necesarias orientadas a mejorarlo. Los cambios introducidos deberán ser motivados, justificados e informados para su aprobación a la Gerencia general, una vez aprobados informarlo a la Oficina de Control Interno, los funcionarios y los ciudadanos; se dejarán por escrito y se publicarán en la página web de la entidad¹²

CAPITULO VIII. METAS, INDICADORES, RESPONSABLES Y RECURSOS DEL PAAC

Cronograma de actividades del PAAC. El cronograma de actividades a realizarse en el año 2020 por componente con su correspondiente meta, indicador y responsable de coordinación para ejecución y las acciones de monitoreo, control y evaluación está registrado en el formato F03-GRI Formato de Seguimiento Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Seguimiento. En el marco de Modelo Integral de Planeación y Gestión -MIPG- los líderes de proceso deben realizar las acciones de autocontrol y monitoreo de las actividades definidas; así mismo, la Oficina de Planeación realiza el seguimiento a la gestión para los respectivos informes de gestión y la Oficina de Control Interno realiza la verificación de cumplimiento.

¹² Función Pública (2015) Guía para la construcción del PAAC.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA PARA CONSTRUCCION DEL PAAC 2020

- Plan Estratégico Institucional Capital Salud EPS-S 2017-2020
- Sistema de Gestión de Calidad Capital Salud EPS-S
- Política Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2018
- Matriz de Evaluación PAAC 2018-OACI
- Informe de Gestión Capital Salud corte octubre 2018
- Política de gestión del riesgo Capital Salud EPS- S versión 2018
- Política de Seguridad de la información Capital Salud EPS-S 2015
- Política para el tratamiento de datos personales de Capital Salud EPS-S 2015
- OCDE (2017) Estudio de la OCDE sobre integridad en Colombia: Invirtiendo en integridad pública para afianzar la paz y desarrollo. Estudios de la OCDE Sobre Gobernanza Pública Ediciones OCDE París.
- Presidencia de la República – Depto. Función Pública (2015) Estrategias para la construcción del Plan anticorrupción y atención al ciudadano Versión 2
- Depto. Función Pública (2018) Manual Operativo del MIPG – Versión 2.
- Veeduría Distrital (2017) Lineamientos metodológicos para la Rendición de Cuentas para la Administración Distrital.
- Ley 1474 de 2011 (art 12, art 73 y 76) Estatuto Anticorrupción
- Decreto 2641 de 2012 Reglamentación art 73 y 76 Ley 1474/2011
- Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia
- Decreto 103 de 2015 Reglamentario sobre la gestión de la información pública
- Decreto 124 de 2016 Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
- Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- Secretaría de Transparencia Presidencia de la República-DNP- Departamento Administrativo de la FUNCIÓN PÚBLICA República de Colombia-UNODC
- Decreto 1499 de 2017 Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG- Depto. Función Pública
- Decreto 682 de 2018 Ministerio de Salud y Protección Social. “Por el cual se sustituye el Capítulo 3 del Título 2 de la Parte 5 del Libro 2 del Decreto 780 de 2016, Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social, en relación con las condiciones para la autorización de funcionamiento, habilitación y permanencia de las entidades responsables del aseguramiento en salud.”

- Circular Externa 004 de 2018 Por la cual se imparten instrucciones generales relativas al código de conducta y de buen gobierno organizacional, el sistema integrado de gestión de riesgos y a sus subsistemas de administración de riesgos.
- Resolución 2515 de 2018 Ministerio de Salud y Protección Social. “por medio del cual se reglamentan las condiciones de habilitación de las entidades responsables de la operación del aseguramiento en salud y los estándares de oportunidad y acceso para la operación territorial del aseguramiento”
- Decreto 118 de 2018 Alcaldía Mayor de Bogotá. “Por el cual se adopta el Código de Integridad del Servicio Público, se modifica el Capítulo II del Decreto Distrital 489 de 2009, "por el cual se crea la Comisión Intersectorial de Gestión Ética del Distrito Capital", y se dictan otras disposiciones de conformidad con lo establecido en el Decreto Nacional 1499 de 2017"
- Decreto 591/592 de 2018 Alcaldía Mayor de Bogotá. Por el cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión Nacional y se dictan otras disposiciones”.
- Circular No.008 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Recomendaciones del Comité Distrital de Lucha Contra la Corrupción-CDLCC, realizó la actualización del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para la vigencia 2020.

APROBACIÓN PAAC 2020

- Aprobado mediante Acta No. 51 de Comité Directivo realizado el 28 de enero de 2020.