

**Evaluación Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019**

#	Acción	Meta	Indicador	Responsable	EVALUACIÓN A DICIEMBRE DE 2019	Cumple	No Cumple	En Proceso
<b>1. GESTIÓN RIESGOS DE CORRUPCIÓN</b>								
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.	Esquema de seguimiento a la gestión de riesgos de corrupción implementado.	Informe de seguimiento gestión del mapa de riesgos de corrupción	Oficina Control Interno	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: <a href="http://www.capitalsalud.gov.co/servicio-al-cliente/ley-de-transparencia#.XhTApNJKiIU">http://www.capitalsalud.gov.co/servicio-al-cliente/ley-de-transparencia#.XhTApNJKiIU</a>	X		
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.	3 reportes de autocontrol de los líderes de proceso a partir del mapa de riesgos de corrupción (incluyen el análisis de Meta).	No. De reportes realizados / No. Reportes programados	Líder de proceso	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.	X		
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	3 reportes de auditoria de control interno de seguimiento y control a partir del mapa de riesgos de corrupción (incluye el		Oficina de Planeación (mapa de riesgos actualizado)  Oficina Control Interno (Reporte trimestral)	El mapa de riesgos de corrupción se encuentra publicado en la página web de la entidad en el enlace: <a href="http://www.capitalsalud.gov.co/servicio-al-cliente/ley-de-transparencia#.XhTApNJKiIU">http://www.capitalsalud.gov.co/servicio-al-cliente/ley-de-transparencia#.XhTApNJKiIU</a>  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 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			X

#	Acción	Meta	Indicador	Responsable	EVALUACIÓN A DICIEMBRE DE 2019	Cumple	No Cumple	En Proceso
	gestión del riesgo de Capital Salud EPS-S.	análisis de Meta).		verificación de controles)	<p>intranet de la entidad, presentan 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	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).	<p>2 Gerentes de sucursal.</p> <p>17 líderes de proceso capacitados y 34 coordinadores capacitados.</p>	Oficina de Planeación	<p>Capital Salud EPS-S realizó acompañamiento a los líderes de proceso en la fase de autocontrol del tercer trimestre de 2019.</p> <p>Asimismo, 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 colaboradores 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 seguimiento y control, se recomienda fortalecer dicha capacitación en ambas sucursales.</p>			X

#	Acción	Meta	Indicador	Responsable	EVALUACIÓN A DICIEMBRE DE 2019	Cumple	No Cumple	En Proceso
<b>2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES</b>								
1	Revisión y simplificación de los 6 trámites más solicitados por los afiliados y proveedores (revisión por proceso y evaluación PQRSD): 1. Solicitud de autorizaciones 2. Atención de PQRSD 3. Afiliaciones 4. Contratación prestadores 5. Movilidad entre regímenes 6. Cuentas médicas	6 trámites analizados y simplificados.	No. de trámites analizados simplificados / No. De trámites	Dirección Nacional Técnica de Salud y Dirección Nacional de Atención al Usuario Con el soporte de Tecnología.	Con el propósito de simplificar los <b>seis</b> 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:  1.Solicitud de autorizaciones: El usuario puede consultar el estado de su autorización en el enlace: <a href="http://www.capitalsalud.gov.co/ConsultaNap/">http://www.capitalsalud.gov.co/ConsultaNap/</a> 2.Atención de PQRSD: El usuario puede manifestar su PQRD en el enlace: <a href="http://www.capitalsalud.gov.co:8084/Contactenos/default.aspx">http://www.capitalsalud.gov.co:8084/Contactenos/default.aspx</a> 3.Afiliaciones: El usuario puede realizar el trámite de consultar su estado, impresión de certificado de afiliación y carne en los enlaces: <a href="http://www.capitalsalud.gov.co/cametCertificado/home/index?clave=cert">http://www.capitalsalud.gov.co/cametCertificado/home/index?clave=cert</a> <a href="http://www.capitalsalud.gov.co/consultanap/derecho.aspx">http://www.capitalsalud.gov.co/consultanap/derecho.aspx</a> <a href="http://www.capitalsalud.gov.co/cametCertificado/home/index?clave=carne">http://www.capitalsalud.gov.co/cametCertificado/home/index?clave=carne</a> 4.Contratación de prestadores: Los usuarios pueden consultar su red de prestadores de servicios en el link: <a href="http://www.capitalsalud.gov.co/area-medica/red-medica#.XhyABX9KjIU">http://www.capitalsalud.gov.co/area-medica/red-medica#.XhyABX9KjIU</a> 5.Movilidad entre regímenes: El usuario puede consultar como realizar el trámite de movilidad en el link: <a href="http://www.capitalsalud.gov.co/de-interes/noticias/movilidad-decreto-3047#.XNHC-uVKjIU">http://www.capitalsalud.gov.co/de-interes/noticias/movilidad-decreto-3047#.XNHC-uVKjIU</a> 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: <a href="http://www.capitalsalud.gov.co/area-medica/cobertura-del-pos#.XNG6bRRKjcd">http://www.capitalsalud.gov.co/area-medica/cobertura-del-pos#.XNG6bRRKjcd</a>  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:  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eliminación de autorizaciones para servicios de consulta de medicina general, medicina especializada, odontología general y odontología especializada para los servicios contratados bajo la modalidad PGP</li> <li>• Autorizaciones de servicios enmarcadas dentro del contrato PGP, no requieren validación de auditoría previa y la autorización sale de forma inmediata.</li> <li>• Aumento de permisos de autorizaciones por página web a diferentes IPS con el objetivo de optimizar tiempo de respuesta.</li> <li>• Se continúa con la implementación de autorizaciones masivas de servicios con varias IPS.</li> </ul> Asimismo, 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	X		

#	Acción	Meta	Indicador	Responsable	EVALUACIÓN A DICIEMBRE DE 2019	Cumple	No Cumple	En Proceso
					<p>recibidos por este medio, además de atender las necesidades en salud requeridas.</p> <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	Analizar y mejorar trámites para los afiliados del Meta	Trámites analizados y simplificados para Meta.	No. trámites identificados y simplificados	Sucursal Meta – DNTS  Con soporte tecnología	<p>En relación con los tramites a cargo de la Sucursal Meta, se simplificaron los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiempos de respuesta para las autorizaciones de los municipios fuera de línea</li> <li>- 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.</li> <li>- Implementación de impresión de autorizaciones por remoto de 3 Municipios (Barranca de Upia, Guamal y San Martin) fuera de red.</li> </ul> <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> <p>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.</p>			X
3	Identificación del soporte tecnológico requerido para fortalecer el Gobierno digital en la simplificación de trámites al interior de la entidad.	Documento técnico incluido costos de ejecución.	Documento elaborado y socializado	Dirección Nacional de Operaciones y Tecnología	<p>Capital Salud EPS-S implemento el proyecto <b>Bogotá Salud Digital</b>, 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: <a href="https://ciudadanobogotadigital.saludcapital.gov.co/">https://ciudadanobogotadigital.saludcapital.gov.co/</a></p> <p>De igual manera, se está realizando la implementación del proyecto <b>Bogotá te escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones</b>, 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</p>			X

#	Acción	Meta	Indicador	Responsable	EVALUACIÓN A DICIEMBRE DE 2019	Cumple	No Cumple	En Proceso
					<p>usuarios y funcionarios que participan en el procedimiento de Gestión de Peticiones Ciudadanas: <a href="https://bogota.gov.co/sdqs/">https://bogota.gov.co/sdqs/</a>.</p> <p>Se recomienda dar celeridad a la implementación de este último proyecto, y establecer herramientas de seguimiento a la implementación del primer proyecto.</p>			
4	<p>Fortalecer los medios idóneos (Decreto103/2015) para recibir solicitudes por parte de los afiliados, otros actores del SGSSS y ciudadanía en general:</p> <p>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.</p>	100% canales dispuestos y en funcionamiento para solicitud y atención de trámites.	No. De canales dispuestos en funcionamiento / No. Canales programados	<p>Dirección Nacional de Atención al Usuario</p> <p>Con el soporte de Tecnología</p>	<p>Con el fin de fortalecer los medios idóneos (Decreto103/2015) para recibir solicitudes por parte de los afiliados, otros actores del SGSSS y ciudadanía en general la EPS-S estableció:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presencial por escrito o vía oral, en los PAU la recepción solicitudes información pública: Puntos de atención al usuario y link de acceso: <a href="http://www.capitalsalud.gov.co/servicio-al-cliente/pau-puntos-de-atencion-al-usuario#.XNHHYeVKjIU">http://www.capitalsalud.gov.co/servicio-al-cliente/pau-puntos-de-atencion-al-usuario#.XNHHYeVKjIU</a></li> <li>2. Telefónicamente para la recepción de solicitudes de información pública: Call Center informados en el link <a href="http://www.capitalsalud.gov.co/contactenos/medios-de-contacto">http://www.capitalsalud.gov.co/contactenos/medios-de-contacto</a></li> <li>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</li> <li>4. Correo electrónico institucional para la recepción de solicitudes de información pública: El usuario puede manifestar sus solicitudes a través del link en el link <a href="http://www.capitalsalud.gov.co:8084/Contactenos/default.aspx">http://www.capitalsalud.gov.co:8084/Contactenos/default.aspx</a></li> <li>5. Formulario electrónico en la web institucional: Los usuarios cuentan con un formulario electrónico en la página web en el link <a href="http://www.capitalsalud.gov.co:8084/Contactenos/default.aspx">http://www.capitalsalud.gov.co:8084/Contactenos/default.aspx</a></li> </ol> <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>	X		
5	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.	Personal capacitado y comprometido con la respuesta oportuna de los trámites solicitados por los afiliados a Capital Salud. Proveedores	100% de personal asignado a PAU y Call Center capacitado	<p>Dirección Nacional de Atención al Usuario</p> <p>Con el soporte de Gestión Humana</p>	<p>La EPS-S efectuó capacitaciones en al 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</p>			X

#	Acción	Meta	Indicador	Responsable	EVALUACIÓN A DICIEMBRE DE 2019	Cumple	No Cumple	En Proceso
		aliados en la calidad y oportunidad del servicio para el afiliado.			<p>psicosocial a víctimas del conflicto armado y servicio a población especial, entre otros.</p> <p>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>			
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.	8 trámites registrados en SUIT	No. de trámites registrados en SUIT / No. Trámites programados	Oficina de Planeación	<p>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.</p> <p>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.</p>			X
<b>3. RENDICIÓN DE CUENTAS</b>								
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.	Audiencia de Rendición de cuentas 2018 realizada y publicada en Bogotá y Meta (Villavicencio)	Audiencia Pública realizada	Gerencia General con soporte de todas las áreas	<p>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.</p> <p>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).</p> <p>De igual forma, se realizaron 354 encuestas entre físicas y virtuales, aplicadas en puntos de atención, sedes administrativas, vía pública,</p>	X		

#	Acción	Meta	Indicador	Responsable	EVALUACIÓN A DICIEMBRE DE 2019	Cumple	No Cumple	En Proceso
					<p>redes sociales y página web, con el fin de propiciar la participación ciudadana.</p> <p>Asimismo, 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.</p> <p>El acta de dicha audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2018, se encuentra publicada en el link <a href="http://www.capitalsalud.gov.co/de-interes/rendicion-de-cuentas#.XhyG-39KjIU">http://www.capitalsalud.gov.co/de-interes/rendicion-de-cuentas#.XhyG-39KjIU</a>, así como el Informe de rendición de cuentas vigencia 2019 realizado el martes, 10 de diciembre de 2019 y el plan de cumplimiento frente a los requisitos de la Circular 008.</p> <p>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.</p>			
<b>4. ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>								
1	Mejora los indicadores de oportunidad y satisfacción en la atención a los afiliados.	Con línea base 2018 cumplir tiempos según norma.	Indicadores de cumplimiento Fénix, PAMEC y Res1552	<p>Dirección Nacional Técnica de Salud y</p> <p>Dirección Nacional de Servicio al ciudadano, Atención al Usuario y comunicaciones</p> <p>Con el soporte de Tecnología.</p>	<p>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.</p> <p>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.</p>			X
2	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.	No. de mesas realizadas / No. mesas programadas	<p>Dirección Nacional Técnica de Salud y</p> <p>Dirección Financiera</p>	<p>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.</p> <p>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.</p>	X		

#	Acción	Meta	Indicador	Responsable	EVALUACIÓN A DICIEMBRE DE 2019	Cumple	No Cumple	En Proceso
3	Capacitar y orientar a los usuarios en sala de espera sobre modelo de atención, deberes, derechos y preguntas frecuentes (soporte documental planilla).	Línea base 2018 = 10% incremento 2019	No. De personas capacitadas / No. personas programadas	Dirección Nacional de Servicio al ciudadano, Atención al Usuario y comunicaciones	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.	X		
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	100% asociaciones y defensores de usuarios de CS capacitadas.	No. De asociaciones capacitadas / No. asociaciones programadas	Dirección Nacional de Servicio al ciudadano, Atención al Usuario y comunicaciones	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 el plan de acción, es necesario avanzar en las programadas en la Sucursal Meta a fin de cumplir con el 100% de asociaciones capacitadas.			X
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.	Articulación de los procesos y procedimientos para la garantía de la atención integral e integrada, la protección específica y detección temprana.	Rutas de atención integral e integradas definidas e implementadas	Dirección Nacional Técnica de Salud  Con soporte de Oficina de Planeación y Dirección Tecnología	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 dio inicio a la ejecución del contrato de P y D con la Red Prestadora y el seguimiento de avances en la ejecución de este.			X



#	Acción	Meta	Indicador	Responsable	EVALUACIÓN A DICIEMBRE DE 2019	Cumple	No Cumple	En Proceso
					<p>Sin embargo, se encuentra en cumplimiento al 75% de RIA de Accidentes y Traumas (Plan de mejora del Ministerio de Salud y Protección Social)</p> <p>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.</p>			
6	Capacitación en excelencia en la prestación de los servicios a todos los trabajadores y contratistas que atienden usuario.	100% de trabajadores que atienden usuario en CS capacitadas.	No. de personas / No. personas programadas	<p>Dirección Nacional de Servicio al ciudadano, Atención al Usuario y comunicaciones.</p> <p>Secretaría General y Gestión Humana</p>	<p>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.</p> <p>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.</p>			X
7	Solucionar de forma oportuna y eficiente las solicitudes de PQRD regulares.	Gestión del 100% de los PQRD que llegan por los distintos canales (PAU, Buzón de Sugerencia, correo electrónico, pág. web) recepción, clasificación, registro y trámite de las PQRD.	No. PQRD solucionadas / No. PQRD radicadas	<p>De acuerdo con el tipo de PQRSD</p> <p>Sucursales</p>	<p>La EPS-S avanza en la solución de las PQRD que llegan por los distintos canales (PAU, Buzón de Sugerencia, correo electrónico, pág 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 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%.</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>			X

#	Acción	Meta	Indicador	Responsable	EVALUACIÓN A DICIEMBRE DE 2019	Cumple	No Cumple	En Proceso
8	Solucionar de forma inmediata las solicitudes de PQRD Riesgo de Vida.	100% requerimientos solucionados por el Grupo de Soluciones Inmediatas en Salud del proceso Atención al Usuario.	No. solicitudes riesgo de vida solucionadas / No. solicitudes de riesgo de vida solicitadas	Dirección Nacional Técnica de Salud y Dirección Nacional de Servicio al Ciudadano, Atención al Usuario y comunicaciones	<p>La EPS-S avanza en la solución de las PQRD que llegan por los distintos canales (PAU, Buzón de Sugerencia, correo electrónico, pág 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>			X
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>Protocolo de acompañamiento revisado, ajustado e implementado.</p> <p>Un grupo integrado por profesionales y técnicos que realiza el acompañamiento en alto costo.</p>	<p>Documento protocolo</p> <p>No. pacientes acompañados / No. pacientes programados</p> <p>Un grupo de acompañamiento definido y en ejecución de actividades</p>	Dirección Nacional Técnica de Salud y Dirección Nacional de Servicio al Ciudadano, Atención al Usuario y comunicaciones Sucursales	<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"> <li>Identificación de barreras</li> <li>Articulación con los prestadores para disminuir las barreras presentadas.</li> <li>Seguimiento continuo a la prestación de servicio, solución a las barreras presentadas, disminución y eliminación de nuevas barreras.</li> <li>Apoyo en el proceso de autorizaciones para disminución de trámites administrativos a los afiliados.</li> </ul> <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</p>	X		

#	Acción	Meta	Indicador	Responsable	EVALUACIÓN A DICIEMBRE DE 2019	Cumple	No Cumple	En Proceso
					<p>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>Protocolo de acompañamiento revisado, ajustado e implementado.</p> <p>Un grupo integrado por profesionales y técnicos que realiza el acompañamiento en salud pública.</p>	<p>Documento protocolo actualizado</p> <p>No. cohortes con acompañamiento / No. cohortes programadas</p> <p>Un grupo de acompañamiento definido y en ejecución de actividades</p>	<p>Dirección Nacional Técnica de Salud y</p> <p>Dirección Nacional de Servicio al ciudadano, Atención al Usuario y comunicaciones</p> <p>Sucursales</p>	<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 la programación a noviembre se programaron 873 sesiones, cumpliendo con 781 aportando el 93 % del cumplimiento, amentando con respecto al anterior periodo</p>	X		
<b>5. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN</b>								
1	Disponer en la página web <a href="http://www.capitalsalud.gov.co">www.capitalsalud.gov.co</a> 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	Formulario en funcionamiento y esquema de seguimiento y respuesta efectivo.	Un formulario dispuesto en la web	Dirección Nacional de Servicio al ciudadano, Atención al Usuario y comunicaciones	<p>En la página web de la entidad se dispuso en el link: <a href="http://www.capitalsalud.gov.co:8084/Contactenos/default.aspx">http://www.capitalsalud.gov.co:8084/Contactenos/default.aspx</a>, 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. Asimismo, se dispuso en el link: <a href="http://www.capitalsalud.gov.co:8084/FormularioSarlaft">http://www.capitalsalud.gov.co:8084/FormularioSarlaft</a>, la LÍNEA SARLAFT, con el propósito de incentivar el cumplimiento de estándares éticos de la EPS-S.</p>			X

#	Acción	Meta	Indicador	Responsable	EVALUACIÓN A DICIEMBRE DE 2019	Cumple	No Cumple	En Proceso
	los de reproducción de la información.				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.			
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.	PAAC 2019 dispuesto en la página web institucional desde 31 de enero/19.	Un Link de acceso directo y PAAC 2019 divulgado	Oficina de Planeación	<p>En la página web de Capital Salud EPS-S se dispuso el link <a href="http://www.capitalsalud.gov.co/Portals/0/PLAN%20ANTICORRUPCI%C3%93N%20Y%20ATENCI%C3%93N%20AL%20CIUDADANO%202019.pdf">http://www.capitalsalud.gov.co/Portals/0/PLAN%20ANTICORRUPCI%C3%93N%20Y%20ATENCI%C3%93N%20AL%20CIUDADANO%202019.pdf</a>, 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 <a href="http://www.capitalsalud.gov.co/servicio-al-cliente/ley-de-transparencia#.XXpRbfBKjIU">http://www.capitalsalud.gov.co/servicio-al-cliente/ley-de-transparencia#.XXpRbfBKjIU</a></p>	X		
3	Links con la información actualizada: 1. Directorio de servidores 2. Promesa de servicio 3. Carta de derechos y deberes 4. Trámites en línea 5. Rendición de cuentas 6. Copagos y cuotas moderadoras 7. Portal de servicios 8. Cronograma conciliación de glosas 9. Línea gratuita nacional 10. Línea atención 24 horas 11. Invitaciones públicas 12. Canal de noticias 13. Boletín Jurídico 14. Salud Pública 15. Seguridad informática 16. Estados financieros 17. gobierno organizacional 18. Contratación 19. Enlace con MPS "Mi seguridad social"	100% de los links dispuestos, en funcionamiento y actualizados para divulgación, solicitud de información y atención del ciudadano.	No. de links en funcionamiento / No. Links programados	<p>Dirección Nacional de Servicio al ciudadano, Atención al Usuario y comunicaciones</p> <p>Soporte de Oficina de Planeación y Dirección de Tecnología</p>	<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"> <li>Directorio de servidores: <a href="http://www.capitalsalud.gov.co/Portals/0/2020/Directorio%20de%20funcionarios/directorio.pdf">http://www.capitalsalud.gov.co/Portals/0/2020/Directorio%20de%20funcionarios/directorio.pdf</a></li> <li>Promesa de servicio: <a href="http://www.capitalsalud.gov.co/nosotros/quienes-somos#.XheO6NJKgdU">http://www.capitalsalud.gov.co/nosotros/quienes-somos#.XheO6NJKgdU</a></li> <li>Carta de derechos y deberes: <a href="http://www.capitalsalud.gov.co/servicio-al-cliente/carta-derechos-y-deberes#.XNG6FxRKjcc">http://www.capitalsalud.gov.co/servicio-al-cliente/carta-derechos-y-deberes#.XNG6FxRKjcc</a></li> <li>Tramites en línea: <a href="http://www.capitalsalud.gov.co/servicio-al-cliente/tramites-en-linea#.XNG6lxRKjcc">http://www.capitalsalud.gov.co/servicio-al-cliente/tramites-en-linea#.XNG6lxRKjcc</a></li> <li>Rendición de cuentas: <a href="http://www.capitalsalud.gov.co/de-interes/rendicion-de-cuentas#.XNG6NxRKjcc">http://www.capitalsalud.gov.co/de-interes/rendicion-de-cuentas#.XNG6NxRKjcc</a></li> <li>Copagos y cuotas moderadoras: <a href="http://www.capitalsalud.gov.co/servicio-al-cliente/tarifas">http://www.capitalsalud.gov.co/servicio-al-cliente/tarifas</a></li> <li>Portal de servicios: <a href="http://www.capitalsalud.gov.co/home">http://www.capitalsalud.gov.co/home</a></li> <li>Cronograma de conciliación de glosas: <a href="http://www.capitalsalud.gov.co/area-medica/cobertura-del-pos#.XNG6bRRKjcd">http://www.capitalsalud.gov.co/area-medica/cobertura-del-pos#.XNG6bRRKjcd</a></li> <li>Línea gratuita nacional: <a href="http://www.capitalsalud.gov.co/home#.XNG6oxRKjcc">http://www.capitalsalud.gov.co/home#.XNG6oxRKjcc</a></li> <li>Línea atención 24 horas: <a href="http://www.capitalsalud.gov.co/de-interes/invitaciones-publicas#.XNG6yhRKjcc">http://www.capitalsalud.gov.co/de-interes/invitaciones-publicas#.XNG6yhRKjcc</a></li> <li>Invitaciones públicas: <a href="http://www.capitalsalud.gov.co/de-interes/invitaciones-publicas#.XNG6yhRKjcc">http://www.capitalsalud.gov.co/de-interes/invitaciones-publicas#.XNG6yhRKjcc</a></li> <li>Canal de noticias: <a href="http://www.capitalsalud.gov.co/de-interes/noticias#.XNG61xRKjcc">http://www.capitalsalud.gov.co/de-interes/noticias#.XNG61xRKjcc</a></li> <li>Boletín Jurídico: <a href="http://www.capitalsalud.gov.co/Portals/0/Documents/2019/Bolet%20C3%ADn%20Jur%20C3%ADdico/boletin_juridico5-sep_act_compressed.pdf">http://www.capitalsalud.gov.co/Portals/0/Documents/2019/Bolet%20C3%ADn%20Jur%20C3%ADdico/boletin_juridico5-sep_act_compressed.pdf</a></li> </ol>	X		

#	Acción	Meta	Indicador	Responsable	EVALUACIÓN A DICIEMBRE DE 2019	Cumple	No Cumple	En Proceso
					14. Salud pública: <a href="http://www.capitalsalud.gov.co/area-medica/salud-publica-promocion-y-prevencion#.XNI0erLZi4g">http://www.capitalsalud.gov.co/area-medica/salud-publica-promocion-y-prevencion#.XNI0erLZi4g</a> 15. Seguridad informática: <a href="http://www.capitalsalud.gov.co/Portals/0/Documents/2015/agosto/boletin.JPG">http://www.capitalsalud.gov.co/Portals/0/Documents/2015/agosto/boletin.JPG</a> 16. Estados financieros: <a href="http://www.capitalsalud.gov.co/de-interes/estados-financieros">http://www.capitalsalud.gov.co/de-interes/estados-financieros</a> 17. Gobierno organizacional: <a href="http://www.capitalsalud.gov.co/nosotros/decreto-682-de-2018-comites-de-gestion-plan-anticorrupcion-codigo-de-etica-y-buen-gobierno#.XNIPVLIzj4g">http://www.capitalsalud.gov.co/nosotros/decreto-682-de-2018-comites-de-gestion-plan-anticorrupcion-codigo-de-etica-y-buen-gobierno#.XNIPVLIzj4g</a> 18. Contratación: <a href="http://www.capitalsalud.gov.co/WebContratos/Contratos/View/ContratosAll1.aspx">http://www.capitalsalud.gov.co/WebContratos/Contratos/View/ContratosAll1.aspx</a> 19. Enlace con MPS "Mi seguridad social": <a href="https://miseseguridadsocial.gov.co/index/index">https://miseseguridadsocial.gov.co/index/index</a>			
<b>6. INICIATIVAS ADICIONALES</b>								
1	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.	Informe de análisis de suficiencia y reporte de formación.	Dirección Nacional de Servicio al ciudadano, Atención al Usuario y comunicaciones	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.	X		

#	Acción	Meta	Indicador	Responsable	EVALUACIÓN A DICIEMBRE DE 2019	Cumple	No Cumple	En Proceso
2	Jornadas de inclusión social.	Realizar actividades de refuerzo de conocimiento en las temáticas de inclusión social que aporten a la materialización de la política de servicio al ciudadano.	No Talleres realizados / No. Talleres programados	Dirección Nacional de Servicio al Ciudadano, Atención al Usuario y comunicaciones  Secretaría General y Gestión Humana	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.	X		
		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.						
3	Cobertura y fortalecimiento de intercambio de información para mejorar la atención al usuario.	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.	No. Convenios realizados / No. convenios requeridos	Áreas técnicas con soporte de Tecnología.	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"> <li>- Subredes del Distrito Capital para de autorizaciones y estado de verificación de los afiliados.</li> <li>- Autorizaciones con Audifarma para entrega de Medicamentos.</li> <li>- Proyecto Bogotá Salud Digital con la SDS, las Sub Redes del Distrito Capital y Audifarma.</li> <li>- MIPRES Ministerio de Salud</li> <li>- Autorizaciones web que son realizadas desde las IPS</li> <li>- Plataforma de la SDS donde se valida la comprobación del derecho de los afiliados</li> <li>- STORM use, (Contraloría de Bogotá)</li> </ul>			X

#	Acción	Meta	Indicador	Responsable	EVALUACIÓN A DICIEMBRE DE 2019	Cumple	No Cumple	En Proceso
					<ul style="list-style-type: none"> <li>- SIVICOF, (Contraloría de Bogotá)</li> <li>- Página WEB, (Superintendencia Nacional de Salud).</li> <li>- Pisis Cliente Neo, (Ministerio de Salud y Protección Social)</li> <li>- Core FTP LE, (Ministerio de Salud y Protección Social)</li> <li>- CHIP LOCAL (Contaduría General de la Nación)</li> <li>- Bogotá Consolida, (Secretaria de Hacienda Distrital)</li> </ul> <p>Se precisa que se encuentra en desarrollo <b>Bogotá te escucha</b> 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>			

**OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**  
**Capital Salud EPS-S**