

CAPITAL SALUD EPS-S

RESULTADOS PLAN OPERATIVO ANUAL 2018 PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

ENERO DE 2019

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	3
1. RESULTADOS PLAN OPERATIVO ANUAL 2018	4
2. ENFOQUE GESTIÓN DEL ASEGURAMIENTO - ACCIONES ESTRATÉGICAS	5
2.2. Fortalecer los Mecanismos de Participación Social	6
2.3. Fortalecer la Satisfacción de los Afiliados	6
2.4. Fortalecimiento Organizacional de la EPS-S.....	7
2.5. Garantizar la Viabilidad y Sostenibilidad Financiera	8
3. ENFOQUE GESTIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN EN SALUD ACCIONES ESTRATÉGICAS	8
3.1. Gestión Integral Compartida del Riesgo en Salud	8
3.2. Implementación del Modelo de Atención en Salud	14
3.3. Estructuración de la Redes Integrales de Prestadores de Servicios de Salud	15
3.4. Resultados Plan Estratégico Institucional - PEI.....	15

**CAPITAL SALUD EPS-S
INFORME DE RESULTADOS PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL
PLAN OPERATIVO ANUAL 2018**

INTRODUCCIÓN

El Plan Estratégico Institucional 2017-2020 de Capital Salud EPS-S en el marco de las exigencias del Sistema de Seguridad Social en Salud, focaliza las acciones de gestión en la protección y satisfacción del afiliado, la viabilidad y sostenibilidad financiera, el fortalecimiento de los resultados en salud con eficiencia en el manejo de los recursos, el aseguramiento, el desarrollo y fortalecimiento organizacional de la Entidad.

Capital Salud EPS-S realizó la medición de los objetivos y acciones estratégicas de acuerdo a lo establecido en el Mapa Estratégico, el cual se evaluó a través de los indicadores y metas descritas en el Plan Operativo Anual vigencia 2018.

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>

En ese sentido, se presentan los resultados del Plan Estratégico Institucional –PEI con corte al cuarto trimestre 2018 de acuerdo a los objetivos (EJE-ENFOQUE), estrategias y acciones definidas en el Plan Operativo Anual - POA 2018.

1. RESULTADOS PLAN OPERATIVO ANUAL 2018

La medición del Plan Operativo Anual corresponde a los resultados obtenidos de manera trimestral en cada acción estratégica definida en los objetivos estratégicos para la vigencia del año 2018.

Se presentan los resultados con corte a diciembre de 2018:

EJE-ENFOQUE	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES ESTRATÉGICAS	I TRIMESTRE (%)	II TRIMESTRE (%)	III TRIMESTRE (%)	IV TRIMESTRE (%) *
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.	Fortalecer la Afiliación y el Aseguramiento	82	90	92	92
		Fortalecer los mecanismos de Participación Social	100	100	100	100
		Fortalecer la Satisfacción de los Afiliados	54	70	78	84
		Fortalecimiento Organizacional de la EPS-S	63	67	66	66
		Garantizar la Viabilidad y la Sostenibilidad Financiera	73	74	78	80
Total Gestión del Aseguramiento			75	81	83	84
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.	Gestión Integral Compartida del Riesgo en Salud	61	67	68	68
		Implementación del Modelo de Atención Integral en Salud de la EPS-S	46	46	47	49
		Estructuración de la Redes Integrales de Prestadores de Servicios de Salud	20	33	67	80
		Estructuración de la Red Integral de Atención	80	93	100	100
Total Gestión del Modelo de Atención en Salud			52	60	71	74

Fuente: Capital Salud EPS-S – POA 2018

* Información con corte a diciembre 2018 – Excepto los datos de la Coordinación Salud Pública, -Dirección Administrativa y Financiera

En el cuadro anterior se puede observar el eje de Gestión del Aseguramiento y el avance durante lo corrido del año 2018 cerrando con un 84%. Con relación al eje de Gestión del Modelo de Atención en Salud se evidencia un progreso del 52% al 74% en lo corrido de la vigencia 2018.

Cabe resaltar que a la fecha se encuentra pendiente la entrega de información por parte de la Coordinación de Salud Pública y la Dirección Administrativa y Financiera, las cuales remitirán los datos en el mes de febrero de 2019, ya que las fuentes de información estarán disponibles hasta esta fecha.

2. ACCIÓN ESTRATÉGICA ENFOQUE GESTIÓN DEL ASEGURAMIENTO

Respecto al eje Gestión del Aseguramiento, Capital Salud EPS-S, con corte a diciembre de 2018, generó como resultado un 84% de las acciones estratégicas que componen este eje, que tiene como objetivo 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.

2.1. Fortalecer la Afiliación y el Aseguramiento

Las acciones han generado mejoramiento en el cumplimiento en las actividades estratégicas con respecto a la meta establecida, corresponden a oportunidad en citas de consulta de Pediatría, Ginecobstetricia, Medicina General, Proporción de Fórmulas Médicas entregadas de manera completa, Proporción de Fórmulas Médicas Entregadas dentro de las 48 horas por la Farmacia, en relación a las estrategias de Aseguramiento en la Prestación de Servicios de Salud.

Esta acción estratégica contempla las actividades que se han venido implementando para el fortalecimiento de los procesos de afiliación, estructuración y operación de la base de datos de los afiliados, cumplimiento y fortalecimiento del Programa de Auditoria para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud (PAMEC).

La acción estratégica **Fortalecer la Afiliación y el Aseguramiento**, generó un resultado del 92% para el cuarto trimestre 2018, de acuerdo al seguimiento y control realizado a los indicadores mencionados a continuación:

Resultados Oportunidad de la Red diciembre 2018

Tipo Consulta	Bogotá	Meta	Estándar	Total
Pediatría	6	3	< o = 5 días	4.5
Ginecobstetricia	7	5	< o = 5 días	6.0
Medicina General	3	2	< o = 3 días	2.5

Resultados Oportunidad Medicamentos diciembre 2018

Concepto Indicador	Total (%)	Estándar (%)
Proporción de Fórmulas Entregadas de manera completa	98.0	100
Proporción de Fórmulas Entregadas dentro de las 48 horas	97.9	100

2.2. Fortalecer los Mecanismos de Participación Social

Las Acciones en el fortalecimiento de mecanismos de Participación Social corresponden a las actividades de Asociaciones de Usuarios y fortalecimiento de las acciones de información, comunicación y educación en Puntos de Atención al Usuario –PAU.

La acción estratégica Fortalecer los Mecanismos de Participación Social, cuenta con un resultado del cuarto trimestre 2018 del 100%, dando cumplimiento a la meta definida de cada uno de los indicadores que compone esta acción.

A continuación se relaciona la gestión, que permitió dar cumplimiento a esta acción estratégica.

Gestión para la información, educación y participación ciudadana

- Apertura de espacios de interacción, participación y construcción conjunta con la ciudadanía: mesas de trabajo con asociación de Usuarios, capacitaciones, focus group, ferias de servicios.
- Actualización mensual de las carteleras en los puntos de atención de Bogotá y Meta con información más didáctica
- Generación de material audiovisual, videos y animaciones para los puntos de atención.
- Diseño y publicación por los diferentes canales de comunicación de más de 360 piezas gráficas comunicativas con diferentes temas: información de PyD, autocuidado de la salud, recomendaciones sobre patologías específicas, hábitos de vida saludable, salud oral, salud visual, recomendaciones de acuerdo a las temporadas (lluvias, vacaciones, temporada escolar, entre otras.) logros en la gestión, información de interés, cartillas, pendones, carta de derechos y deberes, manuales y boletines.

2.3. Fortalecer la Satisfacción de los Afiliados

Las actividades relacionadas con la estrategia de fortalecimiento de la satisfacción de los afiliados corresponden al cumplimiento de las condiciones de administración y operación de los PAU, la medición de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias – PQRD. El resultado obtenido para diciembre 2018 corresponde al 84%.

Capital Salud EPS-S viene trabajando en el fortalecimiento de las debilidades identificadas en el proceso de gestión de PQRD de la entidad, a través de la implementación de las siguientes acciones:

- Actualización de procesos, procedimientos, indicadores de gestión y tablero de control.

- Fortalecimiento del sistema de información SIGSC que permita tener mayor seguimiento y control en la gestión de PQRD, incluyendo la trazabilidad en las distintas áreas que apoyan el proceso, productividad, oportunidad de las respuestas bajo un sistema de semaforización.
- Notificador diario en el proceso de PQRD, el cual cuenta con la trazabilidad en respuestas y el seguimiento de las quejas.
- Con el apoyo del Departamento Nacional de Planeación y el SENA, se realizó proceso de capacitación al personal frente al uso de un lenguaje claro en las respuestas y la redacción adecuada en el proceso. Así mismo se establecieron preformas que permitirán agilizar y fortalecer el tipo de respuestas que se emiten.
- Implementación de Planes de mejoramiento con las Subredes Integradas de Servicios de Salud, mesas de trabajo y comités de PQRD al interior de la entidad para agilizar los tiempos de respuesta y reducir en número de PQRD, teniendo en cuenta las causas identificadas.
- Reuniones para generar acciones de fortalecimiento con las IPS y Subredes que permita dar una respuesta oportuna a cada una de las PQRD radicadas ante la EPS-S.

2.4. Fortalecimiento Organizacional de la EPS-S

Las acciones que han generado cumplimiento en las actividades estratégicas con respecto a la meta establecida, corresponden a la implementación del Plan de Capacitación, fortalecimiento de los sistemas de información, definición e implementación del reordenamiento organizacional de la Entidad.

La acción estratégica Fortalecimiento Organizacional de la EPS-S, cuenta con un resultado del 66% con fecha corte a diciembre del 2018.

Las acciones de Gestión del Aseguramiento que hacen parte del seguimiento del Plan de Acción, las cuales se incluyeron para la vigencia 2018 corresponden a:

- Fortalecer la Red de Prestación de Servicios de Salud, geo referenciar la población afiliada y caracterizar las poblaciones especiales para garantizar la cobertura y acceso con calidad y oportunidad
- Establecer estrategias para la fidelización de los afiliados a través de mecanismos de comunicación efectivos, fortalecimiento de afiliación en los PAU y en las oficinas municipales conteniendo en número de traslados a otras Entidades.
- Identificar y caracterizar las principales causas que originan los traslados, para establecer las acciones de mejoramiento.

- Garantizar que la Base de Datos de afiliados de la EPS-S se encuentre depurada en tiempo real.
- Fortalecer los mecanismos de monitoreo, seguimiento y control en el comportamiento y solución de las PQRD, fortaleciendo el sistema de información mediante semaforización de los tiempos de radicación de las solicitudes y vencimientos.

2.5. Garantizar la Viabilidad y Sostenibilidad Financiera

Las acciones que han generado cumplimiento en las actividades estratégicas con respecto a la meta establecida, corresponden al ingreso de recursos por concepto de Capitalización, teniendo en cuenta la aprobación por parte de la Superintendencia Nacional de Salud.

Las estrategias implementadas en Depuración Contable, la depuración de las partidas conciliatorias correspondientes al régimen contributivo, priorización de las IPS con mayor facturación, gestión de pagos, acuerdos de voluntades y gestión del recobro fortalecen la viabilidad y sostenibilidad financiera.

La acción estratégica Garantizar la Viabilidad y Sostenibilidad Financiera, generó como resultado 80%, cabe resaltar que este resultado está sujeto a cambio teniendo en cuenta que la información reportada está a corte noviembre 2018, los datos correspondientes al mes de diciembre estarán disponible una vez haya cierre contable.

3. ACCIÓN ESTRATÉGICA ENFOQUE GESTIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN EN SALUD

Respecto al eje Gestión del Modelo de Atención en Salud, Capital Salud EPS-S, con corte a diciembre 2018, generó un resultado del 74% de las acciones estratégicas que componen este eje, que tiene como objetivo 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.

3.1. Gestión Integral Compartida del Riesgo en Salud

Riesgos en Salud:

Capital Salud EPS-S continúa avanzando en conjunto con las Subredes Integrales de Prestación de los Servicios de Salud y la Red de Prestadores de Servicios de Salud de Bogotá y el Departamento del Meta, en el fortalecimiento de los resultados de coberturas en salud, en un enfoque de Gestión del Riesgo Compartido.

La metodología adoptada en el Modelo de Gestión Integral en la Atención en Salud (Modelo de Gestores) consiste en priorizar los riesgos en salud de la población afiliada según su patología, definir el perfil del talento humano que interviene en el modelo (Gestores),

elaboración del instrumento de captura de datos y de seguimiento a los usuarios, la implementación de visitas domiciliarias priorizadas (a través de los Gestores), seguimiento a la población afiliada a través de la comunicación Gestor-Afiliado y la evaluación del proceso.

Resultados Coberturas PyD III Trimestre 2018 – Capital Salud EPS-S

Capital Salud EPS-S presenta un análisis de la población con relación a las actividades PYD, las cuales son objeto según sus riesgos universales (sexo y edad), la aplicación de las guías de Atención Integral para las Enfermedades de Interés en Salud Pública y la correlación de los mismos con los indicadores de resultado generados por esta área de la EPS.

Teniendo en cuenta la información reportada y las metas establecidas para cada indicador, se evidencia el resultado obtenido y las actividades pendientes por realizar, esto con el fin de enfocar acciones inmediatas por parte de cada Sucursal para la obtención de mejores resultados en los indicadores generados a partir de la información reportada en la Resolución 4505 de 2012, ya que son el insumo de la fuente de Protección Específica y Detección Temprana y la fuente oficial para valoración del riesgo de la población afiliada.

A continuación se evalúa el cumplimiento de los indicadores de Protección Específica y Detección Temprana del III Trimestre de 2018 para la EPS y por sucursal.

Cabe resaltar que los siguientes datos tienen como fuente de información el reporte trimestral de la resolución 4505 de 2012 que se realiza al Ministerio de Salud y Protección Social, por lo cual la información para el cuarto trimestre 2018 está en proceso de elaboración y consolidación:

PROGRAMA	POBLACION OBJETO A CUMPLIR AÑO 2018		TOTAL			NUMERO DE AFILIADOS PENDIENTE PARA LA ACTIVIDAD
			NUMERADOR (numero de afiliados con la actividad)	DENOMINADOR (total de la poblacion de la EPS)	RESULTADO	
PAI	10.955	95%	5.922	11.532	51.35%	5.033
HIGIENE ORAL (CPB)	297.317	30%	91.021	991.055	9.18%	206.296
CONTROL PRENATAL	18.489	100%	5962	18.489	32.25%	12.527
CRECIMIENTO Y DESARROLLO	122.991	82%	119.265	149.989	79.52%	3.726
PLANIFICACIÓN FAMILIAR	158.560	60%	166.746	264.266	63.10%	0
PROGRAMA DEL JOVEN	180.965	55%	166.995	329.028	50.75%	13.970
PROGRAMA DEL ADULTO	31.407	40%	14.872	78.518	18.94%	16.535
PROGRAMA CCU (21 -69)	236.040	80%	183.892	295.050	62.33%	52.148
PROGRAMA CANCER MAMA (50-69)	87.029	50%	51.777	174.057	29.75%	35.252
PROGRAMA TAMIZAJE VISUAL	19.734	30%	8.226	65.780	12.51%	11.508
	1.169.279	67.92%	820.680	2.383.766	34.43%	356.995

Fuente: Capital Salud EPS-S - Indicadores 4505

**INFORME DE COBERTURAS DE PYD
SUCURSAL BOGOTÁ
III TRIM 2018**

Fuente: Cargue 4505 III TRIM 2018

PROGRAMA	POBLACION OBJETO A CUMPLIR AÑO 2018		TOTAL			NUMERO DE AFILIADOS PENDIENTE PARA LA ACTIVIDAD
			NUMERADOR (numero de afiliados con la actividad)	DENOMINADOR (total de la poblacion de la EPS)	RESULTADO	
PAI	4,267	48%	4,649	8,890	52.29%	0
HIGIENE ORAL (CPB)	196,526	25%	72,995	786,103	9.29%	123,531
CONTROL PRENATAL	12,856	85%	4174	15,125	27.60%	8,682
CRECIMIENTO Y DESARROLLO	72,588	65%	88,337	111,674	79.10%	0
PLANIFICACIÓN FAMILIAR	123,860	60%	143,988	206,434	69.75%	0
PROGRAMA DEL JOVEN	75,440	30%	133,857	251,465	53.23%	0
PROGRAMA DEL ADULTO	19,467	30%	12,641	64,891	19.48%	6,826
PROGRAMA CCU (21 -69)	148,181	62%	157,750	239,002	66.00%	0
PROGRAMA CANCER MAMA (50-69)	44,123	30%	46,568	147,078	31.66%	0
PROGRAMA TAMIZAJE VISUAL	10,143	20%	5,492	50,717	10.83%	4,651
	713,244	54.00%	676,453	1,887,381	35.84%	143,691

Fuente: Capital Salud EPS-S - Indicadores 4505

**INFORME DE COBERTURAS DE PYD
SUCURSAL META
III TRIM 2018**

Fuente: Cargue 4505 III TRIM 2018

PROGRAMA	POBLACION OBJETO A CUMPLIR AÑO 2018		TOTAL			NUMERO DE AFILIADOS PENDIENTE PARA LA ACTIVIDAD
			NUMERADOR (numero de afiliados con la actividad)	DENOMINADOR (total de la poblacion de la EPS)	RESULTADO	
PAI	2,510	95%	1,273	2,642	48.18%	1,237
HIGIENE ORAL (CPB)	61,486	30%	18,026	204,952	8.80%	43,460
CONTROL PRENATAL	3,364	100%	1788	3,364	53.15%	1,576
CRECIMIENTO Y DESARROLLO	31,418	82%	30,928	38,315	80.72%	490
PLANIFICACIÓN FAMILIAR	26,024	45%	22,758	57,832	39.35%	3,266
PROGRAMA DEL JOVEN	42,660	55%	33,138	77,563	42.72%	9,522
PROGRAMA DEL ADULTO	5,451	40%	2,231	13,627	16.37%	3,220
PROGRAMA CCU (21 -69)	44,838	80%	26,142	56,048	46.64%	18,696
PROGRAMA CANCER MAMA (50-69)	13,490	50%	5,209	26,979	19.31%	8,281
PROGRAMA TAMIZAJE VISUAL	4,519	30%	2,734	15,063	18.15%	1,785
	235,759	60.70%	144,227	496,385	29.06%	91,532

Fuente: Capital Salud EPS-S - Indicadores 4505

Los resultados obtenidos en la Gestión Integral Compartida del Riesgo en Salud corresponden a un 41%.

Participación efectiva en jornadas de salud en Bogotá y Meta.

Respecto a las actividades definidas en el Eje – Enfoque Gestión del Modelo de Atención en Salud para a vigencia 2018, se fortaleció la comunicación enfocada a la promoción de la salud de los afiliados y detección temprana de la enfermedad, se realizaron las siguientes actividades:

- En el 2018, la EPS participó en 44 jornadas de salud en Bogotá y Meta, entre las cuales tenemos: ferias de servicio al ciudadano, jornadas nacionales y distritales de vacunación con el equipo de Salud Pública y operaciones y tecnología en articulación con la SDS, las 4 Subredes y la Secretaria de Salud del Meta.
- Consecución de elementos publicitarios: carpas, volantes, botones, afiches, plegables y merchandising, así como la logística y divulgación en canales y medios de comunicación, para la convocatoria, participación e información de los resultados en los eventos institucionales en los que participamos.
- Comunicación a través de los canales presenciales y virtuales de los temas articulados con Salud Pública para apoyar las campañas de P y D propias y de las secretarías de salud de Bogotá y Meta.

Sistema de Gestión de Riesgo:

La metodología aplicada en el ciclo general de gestión de riesgos, para cada una de las categorías de riesgo incluye las siguientes etapas en los Subsistemas de Administración de Riesgos: Identificación de riesgos, Evaluación y medición de riesgos, Tratamiento y Control de los Riesgos y Seguimiento y Monitoreo; en los procesos de actualización y seguimiento, a la Oficina Asesora de Planeación a la Oficina de Control Interno, con sus funciones de monitoreo y control y a los líderes de proceso con las estrategias de autocontrol, generando informes de periodicidad mensual y trimestral. (Líneas de defensa)

En el marco del Ciclo de Gestión de los Riesgos, a 31 de diciembre de 2018, se incluyó:

Propuesta documento actualizado de política de gestión riesgos (con nueva normatividad y guía de administración) avalada por del Comité de Riesgos y para aprobación de la Junta Directiva.

- Consolidado institucional de 172 riesgos con los controles de verificación por proceso para seguimiento y evaluación por el Comité de Riesgos.
- 25 procesos con la caracterización y valoración de riesgos
- 25 procesos con Validadores de control identificados
- 55 personas (Coordinadores, profesionales) sensibilizadas en el primer ejercicio participativo documentado de implementación del MIPG- Guía de administración de riesgos a partir de la revisión actualización y complementación de las matrices de riesgo por proceso.

- La metodología permitió definir una trazabilidad clara al desarrollar los momentos descritos, para finalmente obtener la generación de 25 Matrices de Riesgo, en articulación entre la Oficina Asesora de Planeación y la Oficina de Control Interno y mediante visita técnica a cada proceso para la actualización y complementación de la Matriz de Riesgo por proceso con lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG y recomendaciones por proceso.

Identificación de los Riesgos

En el consolidado de la Entidad se identificaron 172 riesgos distribuidos según tipo de riesgo así:

Detalle por Clasificación de Riesgo

CANT	CLASIFICACION DE RIESGO	CANTIDAD DE RIESGO
1	ESTRATÉGICO	46
2	OPERACIONAL	33
3	DE SALUD	13
4	JURIDICO, NORMATIVO	13
5	FINANCIERO	13
6	REPUTACIONAL	9
7	RIESGO DE LIQUIDEZ	9
8	DE SALUD RIESGO ACTUARIAL	9
9	DE CORRUPCIÓN	8
10	DE SALUD RESULTADOS SANITARIOS	8
11	TECNOLOGICO	4
12	RIESGO DE CREDITO	3
13	FALLAS DEL MERCADO DE SALUD	2
14	RIESGO MERCADO DE CAPITALS	1
15	DE LA/FT	1
	TOTAL	172

Evaluación y medición de riesgos

La Clasificación de Riesgo por proceso (25 procesos) se distribuye así:

CANT	PROCESO	CANTIDAD DE RIESGO
1	PROCESO DE GESTIÓN HUMANA	12
2	FINANCIEROS CONTABLES TESORERIA N	10
3	PROCESO CUENTAS MEDICAS	10
4	AUTORIZACIONES	10
5	RIESGOS EN SALUD	9
6	PROCESOS Y REQUERIMIENTOS	8
7	RED Y CONTRATACION	8
8	SALUD PUBLICA	8
9	COMUNICACIONES	8
10	GESTION DE LA MOVILIDAD ENTRE REGIMENES	8
11	SEGURIDAD EN LA INFORMACION E INFRAESTRUCTURA	8
12	OPERACIONES	8
13	PROCESO GESTION ADMINISTRATIVA	7
14	CONTROL INTERNO	7
15	PROCESO DE CONTRATACION	7
16	REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	6
17	ALTO COSTO	6
18	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO Y ATENCION AL USUARIO	6
19	SEGURIDAD DEL PACIENTE	5
20	PROMOCIÓN DE LA AFILIACIÓN Y GESTIÓN DE LA FIDELIZACIÓN	5
21	RECOBROS	4
22	PLANEACION Y GESTION DEL RIESGO	4
23	GESTION DE LA CALIDAD	3
24	NOTA TECNICA	3
25	GESTION DE TUTELAS	2
	TOTAL	172

En el detalle por resultado de Riesgo que se especifica en el mapa de calor de riesgos, el 44% está calificado con “Riesgo muy Alto”, el 26% como “Riesgo Alto” y Riesgo Moderado” y el 4% como “Riesgo Bajo”.

Detalle por resultado de Riesgo

RESULTADO DEL RIESGO	TOTAL	%
RIESGO MUY ALTO	76	44
RIESGO ALTO	45	26
RIESGO MODERADO	45	26
RIESGO BAJO	6	4
TOTAL	172	100

Tratamiento y Control de los Riesgos y Seguimiento y Monitoreo

Los riesgos con mayor probabilidad e impacto según el resultado obtenido a nivel de riesgo, proceso y clasificación según matriz de riesgos 2018; con necesidad de gestionarlos de manera prioritaria son los siguientes:

1. R8(Seguridad del paciente)
2. R12 (Gestión de la Movilidad entre Regímenes)

3. R15 (Gestión de la Movilidad entre Regímenes)
4. R20 (Operaciones)
5. R35 (Proceso Servicio al Ciudadano y Atención al Usuario)
6. R60 (Autorizaciones), R61 (Autorizaciones)
7. R82 (Red y Contratación)
8. R86 (Red y Contratación)
9. R119 (Proceso Gestión Administrativa)
10. R121 (Alto Costo), R141 (Referencia y Contrareferencia)
11. R153 (Nota Técnica).

Política Gestión de Riesgos

I. Principios de la Política

La política de Gestión del Riesgo se enmarca en los principios del Código de Conducta y Buen Gobierno de Capital Salud EPS-S: 1. Sentido de la excelencia, 2. Solidaridad y disponibilidad permanentes, 3. Identidad entre las expectativas del afiliado y los propósitos de la institución, 4. Laboramos con honestidad, ética y compromiso, 5. Responsabilidad y eficiencia en el manejo de recursos, 6. Respeto y cuidado del medio ambiente y 7. Sostenibilidad de nuestra institución, calidad de vida para nuestros afiliados, estabilidad y crecimiento para nuestros trabajadores.

II. Objetivo General

Promover desde el enfoque de la gestión de riesgos una relación efectiva, con sentido de pertenencia y corresponsabilidad, entre los procesos de planeación, ejecución, seguimiento, control y evaluación para la adopción de decisiones oportunas dirigidas a mejorar los resultados en salud, la satisfacción de los afiliados y la gestión financiera y administrativa de la institución.

3.2. Implementación del Modelo de Atención en Salud

Capital Salud EPS-S en la vigencia 2018, ajustó el documento y avanzó en la implementación del Modelo de Atención en Salud con enfoque a Gestión del Riesgo y presentó avances de la implementación del modelo en salud a la Superintendencia Nacional de Salud, el cual incluyó el fortalecimiento y análisis de la caracterización de la población. Respecto a la implementación del modelo de gestores, se han fortalecido los resultados asociados a la gestión del riesgo respecto a la cobertura en la atención binomio madre e hijo, que contempla las actividades de disminución de muertes por mortalidad materna, ingreso oportuno controles prenatales, suministro de método anticonceptivo, disminución de muertes menores de 5 años por enfermedad diarreica aguda e infecciones respiratorias, cobertura de crecimiento y desarrollo, proporción de cumplimiento en la difusión de las IEC, la cobertura de citologías y la proporción de pacientes hipertensos controlados.

Las estrategias planteadas por la EPS-S en articulación con la red prestadora, lograron disminuir las tasas de mortalidad en menores de 5 años y la proporción de mortalidad a causa de una morbilidad extrema.

La EPS-S está fortaleciendo sus procesos en el seguimiento e incremento de las coberturas de los programas PyD de acuerdo con los lineamientos del plan decenal de salud pública, proceso que está ejecutando a través del Modelo de Gestores.

El avance de la acción estratégica de implementación del modelo de atención en salud corresponde a un 49%

3.3. Estructuración de la Redes Integrales de Prestadores de Servicios de Salud

Capital Salud EPS-S se encuentra implementando la habilitación de la Redes Integrales de Prestadores de Servicios de Salud, en el marco de la Resolución 1441 de 2016. En el cual realizó cronograma de trabajo, conformación de la Unidad Técnica de Coordinación y Gestión Operativa de la Red y de Regulación de la Demanda y la Oferta – UTC y se está estructurando la Unidad Técnica de Análisis de Gestión del Riesgo y Desempeño - UTA.

Los avances en la estructuración y conformación de las Redes Integrales, incluye el fortalecimiento de los procesos en salud, de red y contratación, salud pública, fortalecimiento en los sistemas de información y el alistamiento de la documentación requerida para el proceso de habilitación de redes.

La EPS realizó el cargue en la plataforma del Ministerio de Salud y Protección Social los estándares, criterios y procedimientos para la habilitación de las Redes Integrales de Prestadores de Servicios de Salud – RIPSS.

El Ente Territorial indicó en enero de 2019 a través del Módulo de Redes REPS las causas de incumplimiento de los estándares y criterios de habilitación. La Secretaría Distrital de Salud – SDS realizó observaciones a 12 documentos correspondientes a los estándares de conformación, operación y seguimiento.

Una vez Capital Salud EPS-S cargue los 12 documentos ajustados de acuerdo con las observaciones presentadas por la Entidad Territorial. La SDS tendrá 15 días calendario para determinar si la Entidad ha subsanado las causales de incumplimiento y publicará en el Módulo de Redes la Constancia de habilitación.

3.4. Resultados Plan Estratégico Institucional - PEI

Los resultados obtenidos en el Plan Estratégico Institucional se miden durante la trayectoria de la vigencia 2017 – 2020, donde algunos indicadores alcanzarán su cumplimiento total en la vigencia anteriormente mencionada y no necesariamente al cierre de cada año. La medición del PEI se realizó con base a los resultados obtenidos en el Plan Operativo Anual.

Esta medición presenta los resultados obtenidos en el POA vigencia 2017 y los avances a diciembre de 2018.

El resultado obtenido con corte a diciembre de 2018 corresponde al 79%.

AÑO	% CUMPLIMIENTO
2017	70
2018	79
TOTAL CUMPLIMIENTO PLAN ESTRATÉGICO 2017 - 2020	75