

2019

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y
DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
- PAAC -**

Empresa Promotora de Salud

CAPITAL SALUD EPS-S

BOGOTA D.C Y META

2019

INTRODUCCION	4
CAPITULO I. PLATAFORMA ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL.....	6
Misión	7
Visión.....	7
Valores Corporativos	7
Plan Estratégico Institucional – Mapa Estratégico.....	8
Estructura organizacional.....	9
Mapa de procesos.....	9
CAPITULO II. AVANCES PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2018.....	10
CAPITULO III. OBJETIVO GENERAL, ESPECIFICOS, ALCANCE Y MARCO LEGAL DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2019 ...	13
OBJETIVO GENERAL.....	13
OBJETIVOS ESPECIFICOS	14
ALCANCE.....	14
MARCO LEGAL.....	14
CAPITULO IV. LINEAMIENTOS PARA LA GESTION DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	16
Definiciones.....	16
Corrupción Interna.....	16
Corrupción Externa:	16
Causas, valoración y evaluación:	17
Descripción de los riesgos generales de corrupción.	17
a-Riesgo económico:	17
b- Riesgo de Información	18
Acciones preventivas frente a los potenciales riesgos de corrupción.....	19

Denuncia de los actos de corrupción.....	21
Responsabilidad frente a los actos de corrupción	22
A. Responsabilidad individual.....	22
B. Acción frente a la comisión de actos de corrupción.....	24
CAPITULO V. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	25
ALINEACION COMPONENTES DEL PACC CON MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION	25
Componente 1. Mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos.....	27
Componente 2. Racionalización de trámites.	29
Componente 3. Rendición de cuentas.	31
Componente 4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	31
Componente 5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.....	34
Componente 6. Iniciativas adicionales.....	35
CAPITULO VI. ARTICULACION PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2019, CODIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO Y SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO – SARLAFT	36
Código de Conducta y Buen Gobierno	36
SARLAFT (Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo) de CAPITAL SALUD EPS-S.....	37
CAPITULO VII. ELABORACION, APROBACION, PROMOCION, MONITOREO, CONTROL Y EVALUACIÓN DEL PAAC 2019.....	38
CAPITULO VIII. METAS, INDICADORES, RESPONSABLES Y RECURSOS DEL PAAC	39
DOCUMENTOS DE REFERENCIA PARA CONSTRUCCION DEL PAAC 2019..	41

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 2018 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-S.

En ese contexto y teniendo como referente los nuevos lineamientos normativos del Decreto 1499 de septiembre de 2017 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 118 de 2018 Alcaldía Mayor de Bogotá “Adopción del Código de Integridad del servicio público” y el Decreto 591 y 592 de 2018 Alcaldía Mayor de Bogotá “Adopción del MIPG para el Distrito Capital”; Capital Salud EPS -S realizó la actualización del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para la vigencia 2019.

El PAAC 2019 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 ¹y los

¹ Dadas las características de nuestra sucursal del Meta.

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 entidad para cumplirle a sus afiliados, la ciudadanía en general y a los grupos de valor, generando resultados con valores, mayor coordinación interinstitucional, trabajadores públicos 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.

Es importante señalar que el PAAC 2019, ha sido construido con base en la información de los autodiagnósticos del MIPG, aportes en la etapa de consulta y recomendaciones tanto a las asociaciones de usuarios como a los trabajadores de la entidad aportando a la identificación de actividades a desarrollar para la lucha contra la corrupción de acuerdo a los distintos componentes del plan.

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 2018. El capítulo 3 describe el objetivo general y específicos, alcance y marco legal del PACC; un cuarto capítulo describe los seis componentes del PACC de acuerdo con lo exigido normativamente. El capítulo 5 describe la articulación del PAAC 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 2019 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 2019 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.

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. Tres elementos fundamentales se tuvieron como referente para el 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

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”.

herramientas fundamentales e indispensables para el logro de los objetivos estratégicos de la Entidad.

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, 26 actividades estratégicas y 73 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:

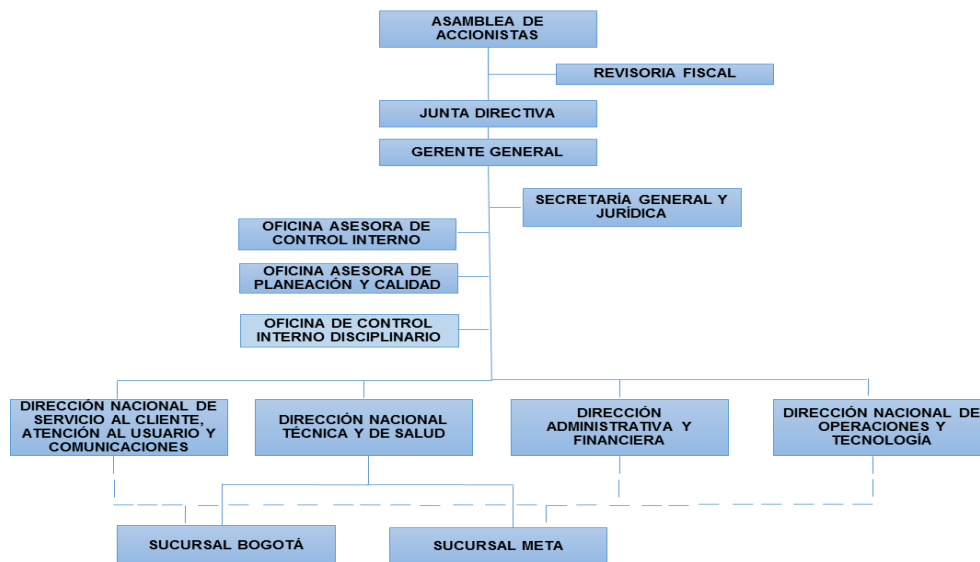
MAPA ESTRATÉGICO - REDIRECCIONAMIENTO		
EJE-ENFOQUE	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES ESTRATEGICAS
Gestión del Aseguramiento	Fortalecer el rol de la EPS, la confianza y credibilidad, las condiciones de cobertura, acceso, oportunidad y calidad en la atención, así como, garantizar la viabilidad y sostenibilidad 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: 90%; 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>

Estructura organizacional

La Estructura Organizacional de Capital Salud EPS-S se ajustó en diciembre de 2018 teniendo en cuenta el cambio a una empresa industrial y comercial del Estado y el régimen de personal aplicable. El marco normativo establece que los trabajadores públicos de estas empresas están regulados por el régimen disciplinario previsto en la Ley 734 de 2002, lo cual definió la inclusión de:

- Una Oficina de Control Interno Disciplinario encargada de atender las respectivas actuaciones de este tipo.
- Un oficial de cumplimiento dependencia encargada de ejecutar las funciones relacionadas con la aplicación de la circular 009 de 2016 “Sistema Administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo”.

La entidad cuenta con la siguiente estructura organizacional:

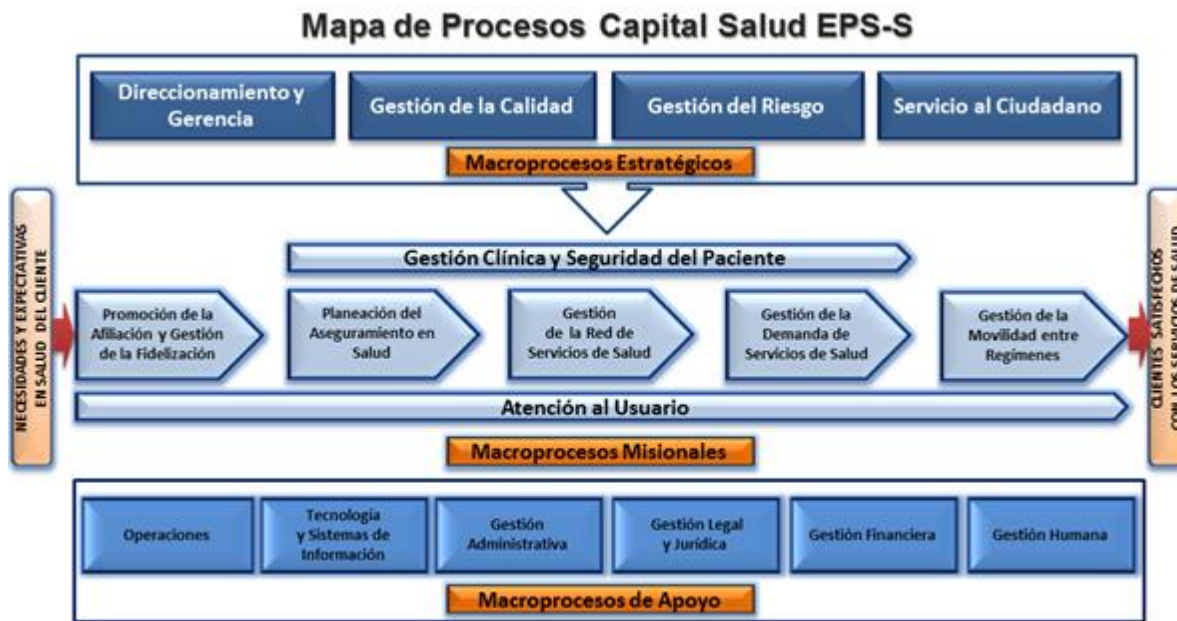


Fuente: Capital Salud EPS-S Estructura Organizacional Aprobada mediante Asamblea de Accionistas del 27 de agosto de 2018

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).



A15-GC V2.2-2015

CAPITULO II. AVANCES PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2018

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 2.1.4.6 del Decreto 1081 de 2015, modificado por el artículo 1° del Decreto 124 de 2016, "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", la Oficina de Control Interno, en cumplimiento de su función de seguimiento y control elaboró el informe con corte a 31 de diciembre de 2018, resaltando los siguientes aspectos generales frente al cumplimiento del PAAC 2018:

- Capital Salud EPS-S cuenta con el Perfil de riesgo de la entidad (Mapa de riesgo institucional).

⁴ Informe de Seguimiento y Control PAAC 2018 Oficina Control Interno

- Capital Salud EPS-S ha fortalecido el Sistema de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, especialmente a nivel institucional con el mejoramiento técnico y formación de recurso humano para la atención a los ciudadanos, impulsando el desarrollo de nuevas tecnologías para el proceso de interoperabilidad de trámites y promoviendo la simplificación, racionalización o eliminación de trámites en la Entidad, con 5.41%15 de incremento de ciudadanos-as atendidos en los canales de Atención Ciudadana (Servicio al Ciudadano, SDQS-Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, COIS-Centros de Orientación e Información en Salud y CLAV-Centros Locales de Atención a Víctimas), lo que equivale a un acumulado de 617.369 ciudadanos-as atendidos.
- La Entidad desarrolló una gestión de promoción y protección del derecho efectivo de la salud, así como también el fortalecimiento de canales descentralizados y más efectivos de atención a la ciudadanía frente a la resolución ante competentes de problemáticas relacionadas con el acceso efectivo, donde se atendieron 169.145 ciudadanos por medio de los siguientes canales: 105.388 a través de los puntos de Servicio al Ciudadano, 43.050 a través de los COIS-Centros de Orientación e Información en salud, 14.457 a través del Sistema de Quejas y Soluciones-SDQS, y 6.250 a través de los Centros Locales de Atención a Víctimas del conflicto armado.
- Se evidenció que Capital Salud EPS-S presentó el informe anual de rendición de cuentas públicamente a las autoridades de vigilancia y control en el mes de noviembre del 2018, respecto al periodo ejecutado enero a septiembre del año 2018, esto con el fin de brindar a la ciudadanía en general información de la gestión de las principales áreas de la EPS-S y reafirmar la transparencia con la cual se desarrollan todos sus procesos con la presentación de Informe de la Gerencia General, Informe de la Dirección Nacional Técnica de Salud, Informe de la Dirección Administrativa y Financiera, Informe de la Coordinación Nacional de Salud Pública e Informe de la Dirección Nacional de Atención al Usuario, Servicio al Cliente y Comunicaciones.
- El Informe de Rendición de Cuentas y Principales Logros se encuentra publicado en la página web de la Secretaría de Salud: <http://www.saludcapital.gov.co/Paginas2/Rdctas-Capital-Salud-2018.aspx>
- Capital Salud EPS-S en su página web tiene un vínculo informativo y acceso de contacto para los usuarios afiliados y no afiliados, los medios de contacto son:

- ❖ Acceso Web: A través del formulario contáctanos podrás enviarnos de forma electrónica las sugerencias, quejas e inquietudes. En la opción "Contáctanos". Adicionalmente existe un espacio de trámites y servicios en donde se agiliza la atención de: Estado de afiliación, Estado de medicamentos pendientes, Estado de pago, Descargue certificado tributario, Estado de autorizaciones, Movilidad, Portal subredes, Impresión del carné, Solicitud de citas médicas.
 - ❖ Atención las 24 horas los 7 días de la semana. En Bogotá: 3389760 y Gratuitamente para el resto del país: 01 8000 122 219.
 - ❖ Puntos de Atención al Usuario (PAU): En estos puntos los usuarios pueden realizar trámites como autorizaciones, novedades administrativas, nuevo carné entre otros.
- Está definido e implementado, para garantizar la entrega de información de manera clara, veraz y oportuna, el procedimiento llamado "Programa de Humanización" en el cual se establece un cronograma de actividades para capacitar a los trabajadores de Capital Salud. A través del programa de formación y desarrollo se busca fortalecer la estrategia del servicio a través de temas enfocados en la atención del servicio, entre los que se encuentran:
 - Humanización del servicio
 - Normatividad del plan de Beneficio de 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.
 - La página web de Capital Salud EPS-S tiene un espacio denominado "Déjanos tus peticiones" en donde se debe diligenciar un formulario para solicitar información, hacer un trámite, solicitar clave de ingreso, realizar una queja, reclamo o enviar sugerencias y felicitaciones.
 - La Oficina de Control Interno realiza seguimiento a las PQRSD donde se evidencia la gestión para disminuir las PQRSD con los planes de acción,

frecuencia, oportunidad y análisis de vacantes de los profesionales que realizan la gestión.

- En el Sistema de Gestión de Calidad se evidencia la publicación del Manual de Políticas y Lineamientos de Procedimiento del sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y La Financiación del Terrorismo-SARLAFT, versión: V1.0-2017, el documento contiene los capítulos de Políticas (Políticas especiales para las etapas y los elementos del SARLAFT) y Metodología (Identificación del riesgo, para la segmentación, la medición, control y monitoreo), el presente documento se encuentran aprobado por la Junta Directiva.
- En cumplimiento de la Resolución 009 de 2016 de la Superintendencia Nacional de Salud, Capital Salud creo el cargo de Oficial de Cumplimiento para implementar los requerimientos normativos de SARLAFT.

CAPITULO III. OBJETIVO GENERAL, ESPECIFICOS, ALCANCE Y MARCO LEGAL DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2019

Los lineamientos del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC 2019 de Capital Salud EPS -S están articulados con lo establecido en los macroprocesos estratégicos siguientes Macroprocesos Estratégicos: Direccionamiento y Gerencia, Gestión de Calidad, Gestión del Riesgo y Servicio al Ciudadano, los cuales incluyen el establecimiento de políticas, estrategias, objetivos, difusión y la disposición de recursos necesarios, así como la revisión por la alta dirección.

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 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 ESPECIFICOS

- 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 el cronograma 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- S
- 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 trabajadores con los lineamientos y orientaciones del Plan anticorrupción y atención al ciudadano de la entidad.

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-S 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 antitrámites 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 trabajadores 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"

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"

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

De acuerdo con lo establecido en la política de gestión de riesgos, Capital Salud EPS-S define la cero tolerancia al riesgo de corrupción y al riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT).

Definiciones.

Corrupción Interna: Se entiende por riesgo de corrupción interna la posibilidad que por acción u omisión de trabajadores o directivos de la Entidad mediante el uso indebido de poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de Capital Salud EPS- S. y del SGSSS, para la obtención de un beneficio particular, personal o institucional.

Corrupción Externa: Se entiende por riesgo de corrupción externa la posibilidad de que terceros o personal ajeno a la Entidad, por acción u omisión intenten o logren

defraudar patrimonialmente los recursos del SGSSS, o los activos materiales o inmateriales de la Entidad.

Causas, valoración y evaluación: Con el fin de establecer una política de prevención efectiva frente a los riesgos de corrupción que puedan existir en el interior de Capital Salud EPS-S resulta indispensable identificar en cada uno de sus procesos las debilidades y las amenazas referentes a los factores internos y externos que pueden favorecer las conductas de corrupción, para lo cual se analizarán los actos de corrupción materializados en instituciones de naturaleza similar, memorias institucionales y demás documentos que para el efecto resulten pertinentes, procediendo a documentar tales actos en las matrices de riesgos que para tal fin ha definido la Entidad en el marco de la política de gestión de riesgos.

Descripción de los riesgos generales de corrupción.

Con el propósito de prevenir que los procesos se vean expuestos a diferentes tipos de riesgos de corrupción, se deben generar mecanismos para identificarlos y prevenirlos en la forma definida en la normatividad vigente y el Sistema de Gestión de Riesgos de Capital Salud EPS-S.

El riesgo de corrupción, de acuerdo con la política de gestión de riesgo de Capital Salud EPS-S es 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.

La identificación de los riesgos de corrupción se describe así:

a-Riesgo económico:

Se entiende por riesgo económico la posibilidad que tiene la Entidad y específicamente, por la naturaleza de ésta perteneciente al Sistema General de Seguridad Social en Salud, de sufrir un potencial daño en el ámbito financiero como consecuencia de una conducta corrupta. Puntualmente este riesgo hace referencia a todos aquellos actos de corrupción que pueden afectar el manejo de los dineros de la Entidad, incluidos aquellos destinados para la prestación del plan de beneficios, así como el resultado económico de la misma. Se pretende la implementación de medidas tendientes a identificar:

- a) Disposición de bienes de la Entidad, incluidos los dineros destinados para la prestación del POS, para fines personales o de terceros o para fines delictivos.
- b) Uso de los medios de comunicación dispuestos por la Entidad para negocios personales o de terceros.

- c) Uso de papelería e implementos de oficina, así como de transporte para fines personales o de terceros.
- d) Uso de dinero del SGSSS para fines personales o de terceros.
- e) Uso de los recursos humanos dispuestos por la Entidad para fines de trámites personales o de terceros.
- f) Aceptación de pagos moderadores en puntos no autorizados y/o recibidos por personal no autorizado

b- Riesgo de Información

Se entiende por riesgo de información la posibilidad de que terceros no autorizados legal o estatutariamente tengan acceso a información que deba permanecer en reserva. Lo anterior, de conformidad con lo establecido en las normas sobre la materia, así como en las Políticas y Procedimientos de Capital Salud EPS- S.

Hace referencia a todos aquellos actos de corrupción que pueden afectar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de la Entidad que resulta fundamental para el cumplimiento de los postulados legales en materia de habeas data y para el ejercicio del objeto social de la Entidad. Los trabajadores, proveedores y contratistas de Capital Salud EPS-S deben prevenir entre otros los siguientes riesgos de información:

- a) Entrega de información a personal no autorizado.
- b) Manipulación o alteración de los registros en los sistemas de información y demás documentos de la Compañía.
- c) Destrucción o pérdida de información de vital importancia para la Compañía.
- d) Falsificación de documentos.
- e) Divulgación de información reservada de la Compañía a terceros que no tienen facultades legales para conocerla.
- f) Acceso y/o manipulación de información de la Compañía en sitios o equipos no autorizados por ésta.

c- Riesgo Jurídico

Hace referencia a todos aquellos actos de corrupción tendientes a la violación de las normas vigentes en Colombia y convenios internacionales y de la normatividad interna de la Entidad. La materialización de este riesgo puede conllevar a la interposición de acciones legales que pueden posteriormente terminar en sanciones de tipo legal que afectan la imagen y credibilidad de la Entidad. Los trabajadores, proveedores y contratistas de Capital Salud EPS-S deben prevenir entre otros los siguientes riesgos jurídicos:

- a) Actos contrarios a las disposiciones legales en materia de salud y al ordenamiento jurídico vigente o a la normatividad interna.

- b) Procesos de contratación contrarios a la Ley y a los reglamentos internos.
- c) Afectación o apropiación indebida de los recursos del SGSSS.
- d) Falsificación de documentos.

d- Riesgo Organizacional

Este riesgo tiene una doble connotación: por una parte, hace referencia a todos aquellos aspectos que al interior de la Entidad favorecen la ocurrencia de los actos de corrupción y por otra parte hace referencia a los actos de corrupción externa que pueden afectar a la Entidad internamente. El riesgo organizacional es transversal en toda la Entidad. Los líderes de proceso de Capital Salud EPS-S deben fortalecer entre otros los siguientes aspectos:

- a) Definir mecanismos idóneos para la prevención e identificación de los actos de corrupción.
- b) Definir los mecanismos transparentes y objetivos en los procesos de contratación con terceros para evitar el favorecimiento de intereses particulares.
- c) Evitar la concentración de poder o funciones a nivel estratégico o de procesos.

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 materia de afiliaciones**
- **En materia de red y contratación**
- **En materia de compensación**

- **En materia de recobros**
- **En materia de trámite de cuentas**
- **En materia de autorizaciones**
- **En las relaciones con los usuarios**

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.
- No ponerse de acuerdo con otros proponentes en procesos de contratación con Entidades del Estado para alterar la libre competencia.
- Tener un comportamiento ético y transparente en el manejo de los recursos humanos, financieros y tecnológicos de la Entidad. • Tener disposición para adelantar los procedimientos de manejo, identificación y prevención de los actos de corrupción al interior de la Entidad.
- Observar los principios, valores y normas de conducta especificadas en el Código de Conducta y Buen Gobierno.
- Observar las instrucciones impartidas por parte de los niveles directivos al personal.
- 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.
- Frente a los relacionados con Capital Salud EPS- S los terceros que se relacionan e interactúan con la Entidad deben asumir el compromiso de conocer y aceptar las pautas establecidas en el presente documento, con el fin de garantizar procedimientos transparentes en respeto por la normatividad vigente y ajustándose a los procesos internos dispuestos por Capital Salud EPS- S, a los terceros se les pondrá en conocimiento del presente

documento a través de la socialización correspondiente en la página web de la Entidad.

- Asimismo, se incluirá en los contratos y convenios que se celebren con terceros las obligaciones de éstos de consultar, conocer y comprometerse con el cumplimiento de lo establecido.

Denuncia de los actos de corrupción.

Se dispone que la Secretaria General a través de la Coordinación de Gestión Humana sea el área encargada de la recepción de las denuncias de aquellos actos que, llegados a su conocimiento, puedan revestir las características de los que se han definido como constitutivos de corrupción.

Para el efecto, se dispone que la cuenta de correo coorgestionhumana@capitalsalud.gov.co se emplee 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.

La Entidad pondrá en conocimiento de todos sus directivos, trabajadores, usuarios y personas relacionadas contractualmente, la existencia del presente documento, así como de los canales para la recepción de aquellas denuncias que cualquiera desee poner en conocimiento con miras a determinar la ocurrencia de un acto constitutivo de corrupción cuando se recibiere información proveniente o no de persona conocida o conocible por la cuenta de correo establecida para el efecto.

Se desestimarán de manera inmediata aquella información que:

- No sea constitutiva de un acto de corrupción de conformidad con lo indicado en el presente documento.
- Corresponda con la vida privada de los trabajadores o directivos de Capital Salud EPS- S
- Provenga de denuncias anónimas, o en las que se han empleado nombres ficticios para identificar al quejoso, cuando las mismas no contengan elementos de juicio suficientes que revelen de manera clara los hechos objeto de denuncia, así como la fuente de conocimiento de estos. Para estos efectos, a fin de tener como inicio de la investigación un escrito anónimo se requiere que el mismo acredite, por lo menos sumariamente: la veracidad de los hechos denunciados o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificables. En caso de no reunir estos mínimos requisitos, se desestimarán la queja respectiva. Se llevará un archivo con aquellas denuncias que cumplan estas características con fines simplemente históricos.

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.

A. Responsabilidad individual

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

A.1 Actos constitutivos de Soborno

- Realice acto contrario a sus funciones.
- Rehúse retarde u omita acto propio de sus funciones, o para que realice acto propio de sus funciones.
- Agilice acto propio de sus funciones
- 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, para que éste.
- 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.

A.2 Actos constitutivos de concusión privada:

- 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.

A.3 Tráfico de influencias

- 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.

A.4 Falsificación de documentos

- 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 omite 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.

A.5 Cohecho aparente

- 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.

A.6 Interés indebido en la celebración de contratos

- Demostrar interés mediante actos externos en que determinado acto o contrato le sea adjudicado o convenido con un tercero en particular.

A.7 Utilización indebida de información privilegiada

- 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.

A.7 Conflicto de Interés

- 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.

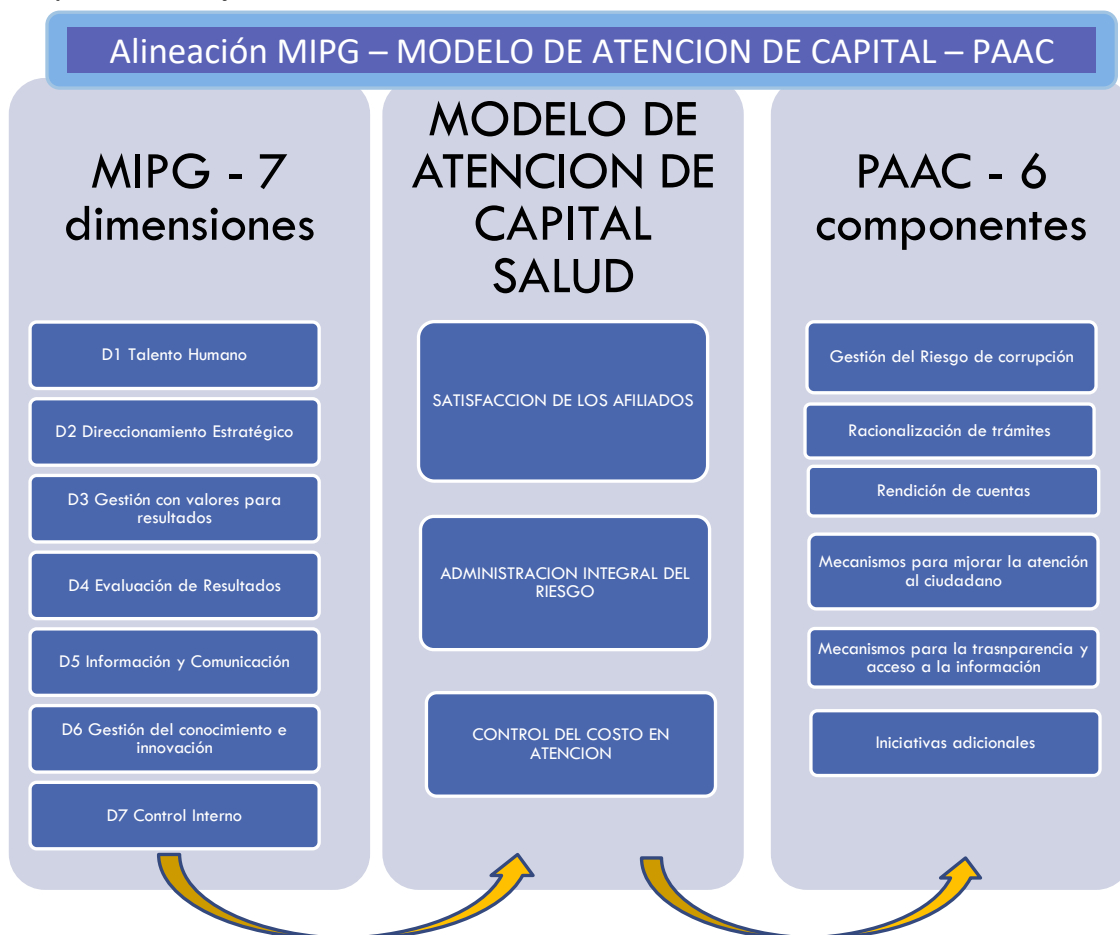
B. Acción frente a la comisión de actos de corrupción.

Si el hecho denunciado correspondiese con uno de aquellos definidos por el presente documento como constitutivo de corrupción, Secretaria General con el acompañamiento de la Oficina de Control Interno seguirá el procedimiento definido para los procesos disciplinarios y remitirá a la Coordinación de Gestión Humana, con arreglo a lo preceptuado en el Código Sustantivo del Trabajo, al reglamento interno de trabajo de la Entidad.

CAPITULO V. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

ALINEACION COMPONENTES DEL PACC CON MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION

En cumplimiento del Decreto 1499 de 2017 relacionado con la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG- se establece 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 2019:



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 y el sistema de control interno – 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 2019
Direccionamiento y Gerencia	Direccionamiento y Gerencia	Dimensión 2 Direccionamiento Estratégico y Planeación	1. Gestión del Riesgo de Corrupción
	Gestión de Calidad	Dimensión 4 Evaluación de Resultados	2. Racionalización de trámites
	Gestión del Riesgo	Dimensión 5 Información y Comunicación	3. Rendición de cuentas
	Servicio al Ciudadano	Dimensión 7 Control Interno	4. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano
Misionales	Gestión Clínica y Seguridad del Paciente	Dimensión 3 Gestión con valores para resultados	1. Gestión del Riesgo de Corrupción
	Promoción de la Afiliación y Gestión de la Fidelización	Dimensión 5 Información y Comunicación	4. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano
	Planeación del Aseguramiento en Salud	Dimensión 6 Gestión del Conocimiento e Innovación	5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información
	Gestión de la Red de Servicios de Salud		6. Otras Iniciativas
	Gestión de la Demanda de Servicios de Salud		
	Gestión de la Movilidad entre Regímenes		
	Atención al Usuario		

Tipo de Macroproceso	Macroproceso	MIPG	No. COMPONENTE - PACC 2019
De apoyo	Operaciones	Dimensión 1 Gestión del Talento Humano	1. Gestión del Riesgo de Corrupción
	Tecnología y Sistemas de Información	Dimensión 4 Evaluación de Resultados	5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información
	Gestión Administrativa	Dimensión 5 Información y Comunicación	6. Otras Iniciativas
	Gestión Legal y Jurídica	Dimensión 6 Gestión del Conocimiento e Innovación	
	Gestión Financiera		
	Gestión Humana		

Componente 1. Mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos.

Capital Salud EPS-S ha fortalecido el Sistema de Gestión del Riesgo actualizando su política de gestión de riesgo, el procedimiento y el manual técnico 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-S.

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 Salud⁵ 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

⁵ Política de Gestión de Riesgos Capital Salud EPS-S, enero 2019.

la información, la obtención de un beneficio particular o para un tercero y el nivel de tolerancia es cero para este tipo de riesgo.

A continuación, las acciones 2019, 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>
<p>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.</p>	<p>3 reportes de autocontrol de los líderes de proceso a partir del mapa de riesgos de corrupción (incluyen el análisis de Meta)</p>
<p>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.</p>	<p>3 reportes de auditoria de control interno de seguimiento y control a partir del mapa de riesgos de corrupción (incluye el análisis de Meta)</p>
<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>Todos los líderes de proceso capacitados en la gestión del riesgo de corrupción, el esquema de seguimiento y control (incluye grupo del Meta)</p>

En el capítulo VII se detallan los cronogramas, metas, indicadores, responsables y recursos asignados.

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 articulan dos macroprocesos estratégicos **GESTION DE CALIDAD Y SERVICIO AL CIUDADANO**, así como los macroproceso de apoyo **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 CAPITAL SALUD EPS -S 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 y fortalecer la satisfacción de los afiliados.

Es importante fortalecer 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.

A continuación, las acciones 2019, en el marco de las estrategias definidas en Atención al Usuario para agilizar, simplificar y flexibilizar la operación (Objetivo MIPG).

Acción	Resultado
<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>6 trámites analizados y simplificados</p>
<p>Analizar y mejorar trámites para los afiliados del Meta</p>	<p>trámites analizados y simplificados para Meta</p>
<p>Identificación del soporte tecnológico requerido para fortalecer el gobierno digital en la simplificación de trámites al interior de la entidad.</p>	<p>Documento técnico incluido costos de ejecución</p>
<p>Fortalecer los medios idóneos (Decreto 103/2015) para recibir solicitudes por parte de los afiliados, otros actores del SGSSS y ciudadanía en general.:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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</p>
<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>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.</p>

<p>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.</p>	<p>8 trámites registrados en SUIT trámites o servicios nuevos identificados según estudio.</p>
--	--

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 en el marco de lo establecido en la Ley 1122 de 2007 artículo 39 y la Ley 1757 de 2015 artículos 48 al 57.

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.

Etapas proceso de rendición de cuentas	Resultado
<p>Alistamiento, Convocatoria, Diálogo ciudadano Audiencia pública publicación de la rendición de cuentas por medios presenciales y/o electrónicos evaluación de la jornada Seguimiento a compromisos</p>	<p>Audiencia de Rendición de cuentas 2018 realizada y publicada en Bogotá y Meta (Villavicencio)</p>

Componente 4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Mejorar la atención al ciudadano es uno de los propósitos permanentes de Capital Salud EPS-S 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-S.

En este componente se articulan un macroproceso estratégico **GESTION DE CALIDAD** y un macroproceso misional **ATENCION AL USUARIO** a través de los cuales de manera transversal a toda la entidad 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 2019 dos mecanismos orientan la gestión de la atención al ciudadano para Capital Salud EPS -S: **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.

Acción	Resultado
Mejora los indicadores de oportunidad y satisfacción en la atención a los afiliados	Con línea base 2018 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 2018 = 18.426 10% incremento 2019
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% 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 trabajadores que atienden usuario en CS capacitadas
Solucionar de forma oportuna y eficiente las solicitudes de PQRSD regulares	Gestión 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.
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>
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>

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 2019 de la Entidad	PAAC 2019 dispuesto en la página web institucional desde 31 de enero/19.
Links con la información actualizada: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Directorio de trabajadores ➤ Promesa de servicio 	100% de los links dispuestos, en funcionamiento y actualizados para divulgación, solicitud de información y atención del ciudadano.

<ul style="list-style-type: none"> ➤ 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 ➤ Salud Pública ➤ Seguridad Informática ➤ Estados financieros ➤ Gobierno organizacional ➤ Contratación ➤ Enlace con MPS “Mi seguridad social” 	
--	--

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	Realizar actividades de refuerzo de conocimiento en las temáticas de inclusión

	<p>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.</p>
<p>Cobertura y fortalecimiento de canales de acceso</p>	<p>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.</p>

CAPITULO VI. ARTICULACION PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2019, 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 ética de la entidad y el adecuado manejo de sus asuntos para el cumplimiento de sus objetivos.

En articulación con el PAAC 2019 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.

SARLAFT (Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo) 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 en los últimos 3 años de acuerdo con la experiencia y lo relacionado con su naturaleza jurídica, actividades y operaciones la aplicación de 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, articula los objetivos de SARLAFT y sus procedimientos de control y verificación, a través del sistema de gestión de calidad, el sistema de gestión de riesgos y la integración del sistema de gestión y el sistema de control interno.

La EPS-S definió el Manual de Políticas y Lineamientos de Procedimiento del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y la Financiación del

Terrorismo-SARLAFT que permite la implementación 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, aparezcan recursos provenientes de actividades relacionadas con el lavado de activos y/o financiación al terrorismo que materialicen los riesgos asociados al sistema como son: 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.

El incumplimiento de lo establecido en el Manual origina la aplicación de las sanciones disciplinarias, administrativas y penales que estén establecidas en el Reglamento Interno de Trabajo, Plan Anticorrupción, 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 2019

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 y presentar a Gerencia para su validación previa a la Junta Directiva.

Aprobación del PAAC. La Gerencia 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 2019 e incluirlo en la rendición de cuentas.

Monitoreo de las actividades programadas. Cada responsable del componente con su equipo debe monitorear permanentemente las actividades establecidas en cada componente del PAAC en el marco de las acciones de autocontrol y gestión del riesgo.

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.

Los reportes de monitoreo serán remitidos a la Gerencia cada dos (2) meses a partir de su publicación como acción preventiva de gestión.

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 Junta Directiva, una vez aprobados informarlo a la Oficina de Control Interno, los trabajadores públicos y los ciudadanos; se dejarán por escrito y se publicarán en la página web de la entidad⁶

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

Recursos para desarrollar el PAAC. Las actividades definidas en este PAAC por componente serán incorporadas en el Plan Operativo Anual -POA- de 2019, por la Oficina Asesora de Planeación, especificando el resultado esperado (Meta), indicador de medición y los recursos aprobados por la Junta Directiva (humanos, financieros y tecnológicos).

⁶ Función Pública (2015) Guía para la construcción del PAAC.

El **ANEXO 1** de este documento presenta la matriz actividades del PAAC a ejecutarse durante el año 2019 por componente con su correspondiente meta, indicador y responsable de coordinación para ejecución y las acciones de monitoreo, así como el cronograma de la Oficina de Control Interno para el correspondiente reporte de Ley.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA PARA CONSTRUCCION DEL PAAC 2019

- 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”.

ANEXO 1

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y
DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019**

- PAAC -

Empresa Promotora de Salud

CAPITAL SALUD EPS-S

ANEXO 1 METAS, INDICADORES Y RESPONSABLES POR COMPONENTE .. 45

Componente 1. Mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos	45
Componente 2. Racionalización de trámites.	46
Componente 3. Rendición de cuentas.....	48
Componente 4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	48
Componente 5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	52
Componente 6. Iniciativas adicionales.....	54
SEGUIMIENTO.....	55

ANEXO 1 METAS, INDICADORES Y RESPONSABLES POR COMPONENTE

Este Anexo lo integran dos partes:

1. Las metas indicadores y responsables por componente del PAAC
2. Fechas de seguimiento y control de la Oficina Asesora de Control para cumplimiento de norma

Componente 1. Mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos.

Acción	Meta	Indicador	Responsable
<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>	Esquema de seguimiento a la gestión de riesgos de corrupción implementado	Informe de seguimiento de la gestión de riesgos de corrupción	Oficina Control Interno
<p>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.</p>	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
<p>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</p>	3 reportes de auditoría de control interno de seguimiento y control a partir del		Oficina de Planeación (mapa de riesgos actualizado)

de la entidad como responsables del sistema de gestión del riesgo de Capital Salud EPS-S.	mapa de riesgos de corrupción (incluye el análisis de Meta)		Oficina Control Interno (Reporte trimestral verificación de controles)
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)	2 gerentes de sucursal 17 líderes de proceso capacitados y 34 coordinadores capacitados	Oficina de Planeación

Componente 2. Racionalización de trámites.

Acción	Resultado	Indicador	Responsable
Revisión y simplificación de los 6 trámites más solicitados por los afiliados y proveedores (revisión por proceso y evaluación PQRSD). 7. Solicitud de autorizaciones 8. Atención de PQRSD 9. Afiliaciones 10. Contratación prestadores 11. Movilidad entre regímenes 12. 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.
Analizar y mejorar trámites para los afiliados del Meta	trámites analizados y	No. trámites identificados y simplificados	Sucursal Meta – DNTS

Acción	Resultado	Indicador	Responsable
	simplificados para Meta		Con soporte tecnología
Identificación del soporte tecnológico requerido para fortalecer el gobierno digital en la simplificación de trámites al interior de la entidad.	Documento técnico incluido de costos de ejecución	Documento elaborado y socializado	Dirección Nacional de Operaciones y Tecnología
Fortalecer los medios idón (Decreto 103/2015) para recibir solicitudes por parte los afiliados, otros actores del SGSSS ciudadanía en general.: 6. Presencial por escrito o vía oral, en los PAU la recepción solicitudes información pública. 7. Telefónicamente para la recepción de solicitudes de información pública. 8. Correo físico o postal para la recepción de solicitudes información pública. (9. Correo electrónico institucional para la recepción de solicitudes de información pública. 10. Formulario electrónico en la web institucional	100% canales dispuestos y en funcionamiento para solicitud y atención de trámites	No. De canales dispuestos en funcionamiento / No. Canales programados	Dirección Nacional de Atención al Usuario Con el soporte de Tecnología
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	Dirección Nacional de Atención al Usuario Con el soporte de Gestión Humana

Acción	Resultado	Indicador	Responsable
	aliados en la calidad y oportunidad del servicio para el afiliado.		
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 o servicios nuevos identificados según estudio.	No. de trámites registrados en SUIT / No. Trámites programados	Oficina de Planeación

Componente 3. Rendición de cuentas.

Etapas proceso de rendición de cuentas	Resultado	Indicador	Responsable
Alistamiento,	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
Convocatoria,			
Diálogo ciudadano			
Audiencia pública			
publicación de la rendición de cuentas por medios presenciales y/o electrónicos			
evaluación de la jornada			
Seguimiento a compromisos			

Componente 4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Acción	Resultado	Indicador	Responsable
Mejora los indicadores oportunidad y satisfacción en la atención a afiliados	Con línea base 2018 cumplir tiempos según norma	Indicadores de cumplimiento Fenix, PAMEC y Res1552	Dirección Nacional Técnica de Salud y Dirección Nacional de Atención al Usuario Con el soporte de Tecnología.
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	Dirección Nacional Técnica de Salud y Dirección Financiera.
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 Atención al Usuario
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 	100% asociaciones y defensores de usuarios de CS capacitadas	No. De asociaciones capacitadas / No. asociaciones programadas	Dirección Nacional de Atención al Usuario

Acción	Resultado	Indicador	Responsable
<p>Aseguramiento en Salud</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Modelo del sistema autorizador ➤ Herramientas de información ➤ Procedimientos de atención al usuario ➤ Red de prestadores 			
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, 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
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	Dirección Nacional de Atención al Usuario, Secretaria General y Gestión Humana
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, página web) recepción, clasificación,	No. PQRD solucionadas / No. PQRD radicadas	De acuerdo con el tipo de PQRSD Sucursales

Acción	Resultado	Indicador	Responsable
	registro y trámite de las PQRD		
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 de Técnica de Salud y Atención al Usuario
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	Protocolo de acompañamiento o revisado, ajustado e implementado Un grupo integrado por profesionales y técnicos que realiza el acompañamiento o en alto costo.	Documento protocolo No. pacientes acompañados / No. pacientes programados Un grupo de acompañamiento definido y en ejecución de actividades	Dirección Nacional de Técnica de Salud y Atención al Usuario Sucursales
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	Protocolo de acompañamiento o revisado, ajustado e implementado Un grupo integrado por profesionales y técnicos que realiza el acompañamiento o en salud pública.	Documento protocolo actualizado No. cohortes con acompañamiento / No. cohortes programados Un grupo de acompañamiento definido y	Dirección Nacional de Técnica de Salud y Atención al Usuario Sucursales

Acción	Resultado	Indicador	Responsable
		en ejecución de actividades	

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

Acción	Resultado	Indicador	Responsable
Disponer en la página web www.capitalsalud.gov.co o 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.	Un formulario dispuesto en la web	Dirección Nacional de Atención al Usuario
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

Acción	Resultado	Indicador	Responsable
<p>Links con la información actualizada:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Directorio de servidores ➤ 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 ➤ Salud Pública ➤ Seguridad Informática ➤ Estados financieros ➤ Gobierno organizacional ➤ Contratación ➤ Enlace con MPS "Mi seguridad social" 	<p>100% de los links dispuestos, en funcionamiento y actualizados para divulgación, solicitud de información y atención del ciudadano.</p>	<p>No. de links en funcionamiento / No. Links programados</p>	<p>Dirección Nacional de Atención al Usuario</p> <p>Soporte de Oficina de Planeación y Dirección de Tecnología</p>

Componente 6. Iniciativas adicionales.

Acción	Resultado	Indicador	Responsable
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 Atención al Usuario, Secretaria General -GH
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 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.	No Talleres realizados / No. Talleres programados	Dirección Nacional de Atención al Usuario, Secretaria General y Gestión Humana
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.

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 mensual y la Oficina de Control Interno realiza la verificación de cumplimiento.

Se describe el cronograma de verificación de cumplimiento del PAAC por parte de la Oficina de Control Interno para dar cumplimiento normativo:

Actividad	Descripción	Fecha de realización
Verificación cumplimiento	Elaboración y divulgación PAAC	Febrero 01
Seguimiento y Control	Realizar seguimiento a la construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Enero
Seguimiento y Control	Efectuar seguimiento a la Consulta y Divulgación del Mapa de Riesgos de Corrupción.	A más tardar el 31 de enero
Seguimiento y Control	Realizar seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción.	Enero, mayo, y septiembre de 2019
Seguimiento y Verificación	Cumplimiento acciones por componente	Enero, mayo, y septiembre de 2019