

No	DIMENSIÓN	POLÍTICA DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL			ACCIONES DE MEJORA (MIPG)	META PRODUCTO	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR	RESPONSABLE	PLAZO DE EJECUCIÓN				
			EJE - ENFOQUE	OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACTIVIDADES ESTRATÉGICAS (PEI-POA)						Fecha Inicial	Fecha Final			
1	TALENTO HUMANO	Política de Gestión Estratégica del Talento Humano	Gestión del Aseguramiento	Fortalecer el rol de la EPS, la confianza y credibilidad, las condiciones de cobertura, acceso, oportunidad y calidad de 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.	Fortalecimiento Organizacional de la EPS-S	Llevar a cabo la medición del Clima organizacional en el año 2020.	1	Informe de Medición de Clima organizacional	Informe Clima Organizacional.	Gestión Humana	1/04/2020	31/12/2020			
						Implementar la reorganización institucional aprobada por la Junta Directiva	100%	Plan de trabajo de Reorganización institucional (30%)	Plan de trabajo de reorganización institucional		1/04/2020	31/12/2020			
						Elaborar, aprobar y ejecutar Plan Anual Institucional de Capacitación	100%	Plan Anual Institucional de Capacitación aprobado (50%)	Plan Anual Institucional de Capacitación		1/04/2020	31/12/2020			
						Elaborar, aprobar y ejecutar Plan Anual de Bienestar Institucional	100%	Plan Anual de Bienestar Institucional aprobado (50%)	Plan Anual Institucional de Bienestar		1/04/2020	31/12/2020			
						Elaborar, aprobar y ejecutar Plan Anual de Incentivos Institucional	100%	Plan Anual de Incentivos Institucional aprobado (50%)	Plan Anual Institucional de Incentivos		1/04/2020	31/12/2020			
						Elaborar, aprobar y ejecutar Plan Anual del Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.	100%	Plan Anual del Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo aprobado (50%)	Plan Anual del Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo		1/04/2020	31/12/2020			
						Elaborar, aprobar y ejecutar el proceso de Gestión del Desempeño	1	Proceso de Gestión de Desempeño implementado	Total de trabajadores con proceso de Gestión del Desempeño implementado		1/04/2020	31/12/2020			
		Política de Integridad	Gestión del Aseguramiento	Fortalecer el rol de la EPS, la confianza y credibilidad, las condiciones de cobertura, acceso, oportunidad y calidad de 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.	Fortalecimiento Organizacional de la EPS-S	Realizar Promoción y divulgación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.	Socialización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano al 100% de los funcionarios de la EPS.	Socialización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.	Socialización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a través de los canales de comunicación de la EPS.	Oficina Asesora de Planeación y Calidad, Dirección Nacional de Servicio al Cliente, Atención al Usuario y Comunicaciones	4/01/2020	31/12/2020			
						Realizar Monitoreo de las actividades programadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Cumplimiento del 100% de las actividades programadas	Seguimiento actividades programadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Número de actividades monitoreadas/Número de Políticas programadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano *100	Oficina Asesora de Planeación y Calidad	4/01/2020	31/12/2020			
						Realizar Control y evaluación del PAAC.	100%	Porcentaje de evaluación del PAAC	Número de Actividades Controladas y Evaluadas/Número de Actividades Propuestas * 100	Oficina Asesora de Control Interno	4/01/2020	31/12/2020			
2	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACIÓN	Política de Planeación Institucional	Gestión del Aseguramiento	Fortalecer el rol de la EPS, la confianza y credibilidad, las condiciones de cobertura, acceso, oportunidad y calidad de 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.	Fortalecimiento Organizacional de la EPS-S	Medir el avance de implementación del MIPG a través del instrumento de medición FURAG	Porcentaje de Implementación del MIPG	Resultados de Medición FURAG	Revisión de los Resultados del FURAG	Oficina Asesora de Planeación y Calidad	4/01/2020	31/12/2020			
						Formular el Plan Estratégico de la Entidad 2021-2024	100%	Plan Estratégico de la Entidad 2021 - 2024	Formular las Actividades Estratégicas propuestas en el Plan Estratégico Institucional 2021 - 2024	Oficina Asesora de Planeación y Calidad	5/01/2020	31/12/2020			
		Política presupuestal y eficiencia del gasto público				Gestión del Aseguramiento	Fortalecer el rol de la EPS, la confianza y credibilidad, las condiciones de cobertura, acceso, oportunidad y calidad de 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.	Fortalecimiento Organizacional de la EPS-S	Ejecutar el Presupuesto para la vigencia 2020 aprobado por CONGRESO mediante resolución 016 de 2019 de la SDH	<100%	Ejecución del Presupuesto para la vigencia 2020	Ejecución presupuestal / presupuesto aprobado para vigencia 2020	Dirección Administrativa y Financiera	1/01/2020	31/12/2020
									Implementar el procedimiento de ejecución del Presupuesto	50%	Nivel de cumplimiento con el plan de implementación de presupuesto	Número de actividades ejecutadas/total Actividades *100	Oficina Asesora de Planeación y Calidad, Dirección Administrativa y Financiera	3/01/2020	31/12/2020
		Política fortalecimiento Organizacional y simplificación de Procesos				Gestión del Aseguramiento	Fortalecer el rol de la EPS, la confianza y credibilidad, las condiciones de cobertura, acceso, oportunidad y calidad de 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.	Fortalecimiento Organizacional de la EPS-S	Implementar el nuevo Mapa de Procesos Acorde con la nueva Estructura de la Entidad	50%	Porcentaje de documentos Actualizados	Número de Documentos Actualizados / Total de documentos por actualizar* 100	Oficina Asesora de Planeación y Calidad, Directores y Líderes de Proceso	6/01/2020	31/12/2020
									Implementar la Plataforma Bogotá salud digital que se compone de la interoperabilidad de la Historia Clínica, agendamento de citas y gestión de formulas medicas.	100%	Porcentaje de implementación de Bogotá salud digital	Implementación de la Plataforma Bogotá salud Digital	Dirección de Operaciones y Tecnología	1/01/2020	31/12/2020
									Implementar las acciones definidas en el plan de seguridad y privacidad de la información de acuerdo a los riesgos priorizados.	90%	Porcentaje de cumplimiento del plan de seguridad y privacidad de la información	Número de actividades realizadas en el periodo / Total de actividades programadas en el periodo * 100	Dirección de Operaciones y Tecnología	1/01/2020	31/12/2020
									Fortalecer la defensa técnico-jurídica en los procesos judiciales, administrativos y las acciones de tutela que son iniciadas en contra.	50%	Defensa Jurídica	No de Conceptos Jurídicos Emitidos/No de Conceptos Jurídicos Requeridos por Terceros *100	Secretaría General y Jurídica	1/04/2020	31/12/2020
									Ajustar el proceso de contratación administrativa y asistencial y actualizar el Manual de contratación de la entidad.	2	Procedimiento de Gestión Contractual Manual de Contratación	Procedimiento de Gestión Contractual Manual de Contratación	Secretaría General y Jurídica	1/04/2020	31/12/2020
									Definir las políticas de prevención de Daño Antijurídico de la entidad.	1	Políticas Daño Antijurídico	Número de Políticas generadas para el daño antijurídico	Secretaría General y Jurídica	1/04/2020	31/12/2020
3	GESTIÓN DE VALORES PARA RESULTADOS	Política Servicio al Ciudadano	Gestión del Aseguramiento	Fortalecer el rol de la EPS, la confianza y credibilidad, las condiciones de cobertura, acceso, oportunidad y calidad de 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.	Fortalecimiento Organizacional de la EPS-S	Fortalecer los mecanismos de protección y atención a los afiliados.	Cumplimiento del 80% en la satisfacción de los afiliados.	Porcentaje de Satisfacción de los afiliados a Capital Salud EPS-S	Resultado porcentaje de satisfacción.	Dirección Nacional de Servicio al Cliente, Atención al Usuario y Comunicaciones	1/01/2020	31/12/2020			
						Gestión de PQRS.	Solucionar el 70% de los PQRS que llegan por los distintos canales (PAU, Buzón de Sugerencia, correo electrónico, página web) recepción, clasificación, registro y trámite de los PQRS.	Oportunidad en la respuesta de PQRS	Número de PQRS solucionados en el año / Número total de PQRS radicadas ante la EPS en el año	Dirección Nacional de Servicio al Cliente, Atención al Usuario y Comunicaciones	1/01/2020	31/12/2020			
						Fortalecer los mecanismos de Participación Social	Implementar el procedimiento de Rendición de Cuentas	100%	Procedimiento de Rendición de Cuentas	Ejecutar procedimiento de Rendición de Cuentas	Oficina Asesora de Planeación y Calidad	4/01/2020	31/12/2020		
						Fortalecer la Satisfacción de los Afiliados Fortalecer la Afiliación y el Aseguramiento	Gestionar trámites en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT	80%	Implementación del Sistema Único de Información de Trámites - SUIT	Número de trámites registrados en el aplicativo SUIT / Número de trámites identificados	Dirección Nacional de Servicio al Cliente, Atención al Usuario y Comunicaciones, Dirección de Operaciones y Tecnología, Oficina Asesora de Planeación y Calidad	1/01/2020	31/12/2020		
4	EVALUACIÓN DE RESULTADOS	Seguimiento y evaluación del desempeño institucional	Gestión del Aseguramiento	Fortalecer el rol de la EPS, la confianza y credibilidad, las condiciones de cobertura, acceso, oportunidad y calidad de 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.	Fortalecimiento Organizacional de la EPS-S	Ejecutar el Plan Operativo Anual - POA 2020	100%	Seguimiento al Plan Operativo Anual - POA 2020	Seguimiento Trimestral al Plan Operativo Anual - 100%	Oficina Asesora de Planeación y Calidad	1/01/2020	31/12/2020			
						Evaluar el Sistema de Gestión del Riesgo	100%	Seguimiento del Sistema de Gestión del Riesgo	Informe Trimestral del SGR	Oficina Asesora de Planeación y Calidad	1/01/2020	31/12/2020			
5	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Política Gestión Documental	Gestión del Aseguramiento	Fortalecer el rol de la EPS, la confianza y credibilidad, las condiciones de cobertura, acceso, oportunidad y calidad de 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.	Fortalecimiento Organizacional de la EPS-S	Implementar el Programa de Gestión Documental - PGD - DR01-GA estandarizado en el SGC	60%	Seguimiento al Programa de Gestión Documental	Número de fases ejecutadas de acuerdo con el Cronograma de implementación del PGD / total fases de implementación	Dirección Administrativa y Financiera	1/01/2020	31/12/2020			
						Actualizar la publicación de la información en el link de transparencia de manera oportuna	100%	Cumplimiento de la Política de Transparencia y Acceso a la Información	Publicación de la información en los tiempos establecidos	Dirección Nacional de Servicio al Cliente, Atención al Usuario y Comunicaciones	1/01/2020	31/12/2020			
6	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN	Política de Gestión del conocimiento y la innovación	Gestión del Aseguramiento	Fortalecer el rol de la EPS, la confianza y credibilidad, las condiciones de cobertura, acceso, oportunidad y calidad de 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.	Fortalecimiento Organizacional de la EPS-S	Promover la cultura de la difusión y comunicación del conocimiento de los procedimientos al interior de la entidad por el líder del proceso.	50%	Cultura de la difusión y conocimiento de los procedimientos	Número de Procedimientos divulgados por el líder de proceso/ Número total de procedimientos * 100	Oficina Asesora de Planeación y Calidad	1/01/2020	31/12/2020			
						Realizar el 100% del plan anual de auditoría de la entidad	77%	Porcentaje de cumplimiento del plan anual de auditoría de la entidad	Número de Auditorías Realizadas/Número de Auditorías Programadas * 100	Oficina Asesora de Control Interno	10/03/2020	31/12/2020			
7	CONTROL INTERNO	Política de Control Interno	Gestión del Aseguramiento	Fortalecer el rol de la EPS, la confianza y credibilidad, las condiciones de cobertura, acceso, oportunidad y calidad de 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.	Fortalecimiento Organizacional de la EPS-S	Gestionar los riesgos institucionales - Realizar verificación del cumplimiento al plan de acción propuesto dentro del SGR	100%	Seguimiento trimestral y monitoreo	Seguimiento trimestral al cumplimiento de los planes de acción de los riesgos del - SGC	Oficina Asesora de Control Interno	1/01/2020	31/12/2020			
						Publicar el 100% de los informes pormenorizados de control interno	100%	Porcentaje de cumplimiento de la publicación del informe pormenorizado de control interno	Número de informes pormenorizados de control interno publicados / Número de informes pormenorizados de control interno Programados * 100	Oficina Asesora de Control Interno	1/01/2020	31/12/2020			

CODIGO: F05-GR1
VERSION: V1.0-2020
Aprobó: Luz Helena Calderon Fonseca - Oficina Asesora de Planeación y Calidad
Rafael Alberto Laverde - Director de Operaciones y Tecnología
Área Cuello - Directora Administrativa y Financiera
Claudia Cecilia Moreno - Oficina Asesora de Control Interno
Leonardo Marcell Ramirez Herrera - Director Nacional Servicio Al Cliente
Alejandra Ignacia Avella Peña - Secretaria General y Jurídica
Fuente:
 *Manual Operativo Sistema de Gestión Modelo Integrado de planeación y Gestión - MIPG
 *Sistema de Gestión de Calidad
 *Plan de Adecuación y Sostenibilidad vigencia 2019
 *Informe de Gestión Modelo Integrado de Planeación MIPG 2019
 *Plan Anticorrupción
 *Resultados FURAG