



Audiencia Pública

# Rendición de Cuentas

vigencia  
2019



# Contenido

**1** Prestación de Servicios de Salud

**2** Contratación

**3** Aspectos Financieros

**4** Satisfacción de Usuarios



# PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

# AFILIADOS AL RÉGIMEN SUBSIDIADO Y RÉGIMEN CONTRIBUTIVO



TOTAL AFILIADOS AÑO 2011-2019

Año	Régimen Subsidiado - RS			Régimen Contributivo-RC			RS y RC
	Bogotá	Meta	Total	Bogotá	Meta	Total	
2011	360,015	105,175	465,190				465,190
2012	528,700	138,724	667,424				667,424
2013	875,969	168,001	1,043,970				1,043,970
2014	875,256	190,889	1,066,145				1,065,145
2015	843,054	194,046	1,037,100	6,336	220	6,556	1,043,656
2016	929,783	211,850	1,141,633	25,880	1,883	27,763	1,169,396
2017	904,717	213,694	1,118,411	35,572	6,830	42,402	1,160,813
2018	876,453	207,821	1,084,274	58,733	11,769	70,502	1,154,776
2019	844,262	201,229	1,045,491	53,265	10,141	63,406	1,108,897

Fuente: ADRES-Resultados BDUA – Diciembre de 2019

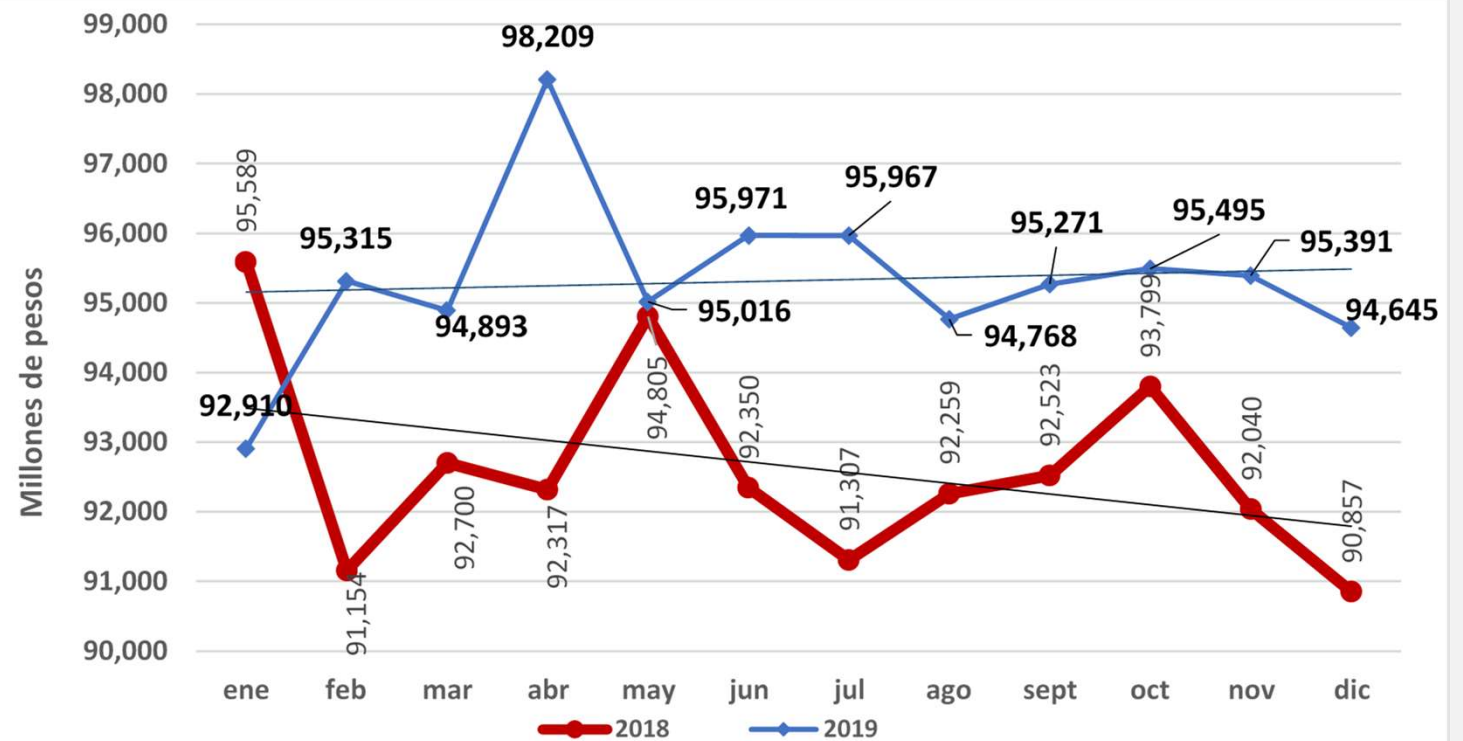
A cierre del año 2018 con respecto Diciembre de 2019 se presenta una disminución de 45.879 afiliados, que corresponde a un 4% efectos de encontrarnos en medida de vigilancia.



# RÉGIMEN SUBSIDIADO RÉGIMEN CONTRIBUTIVO

A 31 de diciembre 2019 se tiene que los ingresos promedio mensuales fueron de \$95,320 millones.

COMPORTAMIENTO DE LOS INGRESOS DE UPC POR LMA REGIMEN SUBSIDIADO  
2018-2019



\*Cifras en millones de pesos / Fuente: ADRES – Resultados LMA 2018 – Diciembre 2019

# CARACTERIZACIÓN POBLACIONAL



GRUPO POBLACIONAL	Bogotá	%	Meta	%	Total General	%
Víctimas del conflicto armado interno	99,476	11.78%	54,653	27.16%	154,129	15%
Habitante de la calle	6,971	0.83%	30	0.01%	7,001	1%
Comunidades Indígenas	2,926	0.35%	3,692	1.83%	6,618	1%
Población infantil abandonada a cargo del Instituto Colombiano del Bienestar Familiar	3,843	0.46%	545	0.27%	4,388	0%
Personas en prisión domiciliaria a cargo del INPEC	3,515	0.42%	92	0.05%	3,607	0%
Población Desmovilizada y/o miembros del grupo armado ilegal que celebren acuerdos de paz con el Gobierno Nacional	1,118	0.13%	928	0.46%	2,046	0%
Adolescentes y Jóvenes a cargo del ICBF en el sistema de responsabilidad penal para adolescentes	993	0.12%	1	0.00%	994	0%
Adulto mayor en centros de protección	784	0.09%	51	0.03%	835	0%
Población reclusa a cargo de la entidad territorial	750	0.09%	0	0.00%	750	0%
Programa en protección a testigos	431	0.05%	0	0.00%	431	0%
RROM (Gitano)	151	0.02%	0	0.00%	151	0%
Población rural no migratoria	69	0.01%	0	0.00%	69	0%
Menores desvinculados del conflicto armado bajo la protección del ICBF	42	0.00%	1	0.00%	43	0%
Creador o gestor cultural	33	0.00%	2	0.00%	35	0%
Población rural migratorio	24	0.00%	0	0.00%	24	0%
Población en centros psiquiátricos	11	0.00%	5	0.00%	16	0%
TOTAL POBLACION ESPECIAL	121,137	14.35%	60,000	29.82%	181,137	17.33%
TOTAL POBLACION CAPITAL SALUD 31 DICIEMBRE 2019	844,262		201,229		1,045,491	

Fuente: Base de Datos Población Afiliada Capital Salud.

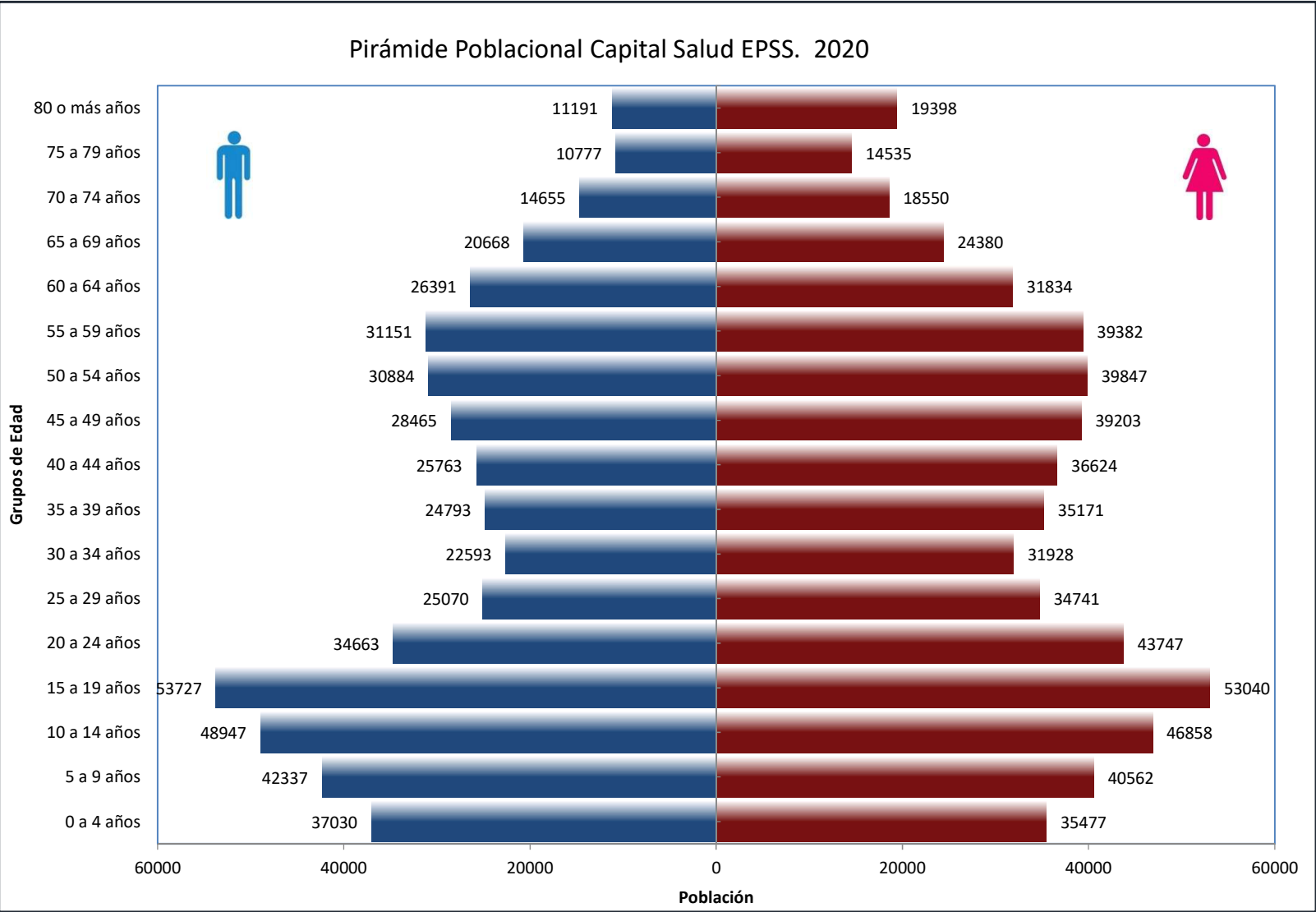
Capital Salud EPS-S, mantiene el modelo de atención con enfoque diferencial hacia la población con características particulares debido a su edad, género, raza, etnia, priorizando y atendiendo las necesidades en salud, contribuyendo a la eliminación de las situaciones de discriminación y marginación en los términos de Ley, logrando disminución en los tiempos de atención y disminución de barreras de acceso.

El 17.3% del total de afiliados se encuentran caracterizados por grupo poblacional según la Resolución 4621 del 2016 y Resolución 2058 del 2018, el 53.7%.

El 15% de los afiliados esta identificados como víctimas del conflicto armado, el 1% habitantes de calle Y Población indígena, el 1% población privada de la libertad.

# SALUD PÚBLICA

## CARACTERIZACIÓN POBLACIONAL



Fuente: Capital Salud EPS-S Base de Etarios Población Afiliada Bogotá y Meta,

La pirámide poblacional tiene un comportamiento regresivo ya que presenta un ensanchamiento en los grupos superiores debido al descenso en la natalidad y al envejecimiento progresivo de la población; por tanto, la perspectiva de futuro es de descenso.

El 54.5% de la población es de sexo femenino y el 45.5% corresponde al sexo masculino.

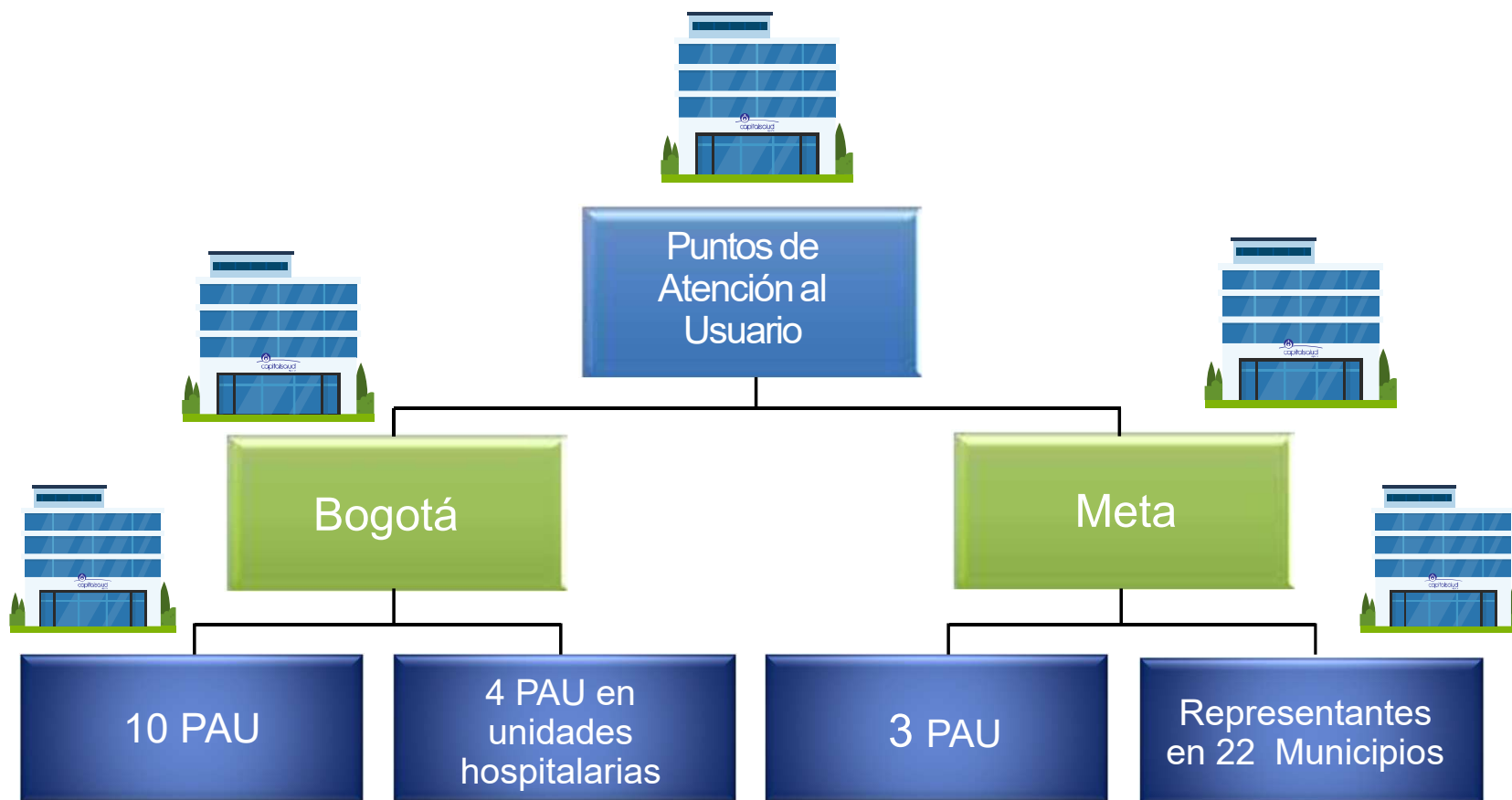
El 35.6%, presenta una concentración por curso de vida en la adultez (29 a 59 años).

El 18.4% hace referencia al curso de vida de adulto mayor (mayores de 60 años).

El 14.8% corresponde a curso de vida de juventud, el 10.9% a adolescencia, el 9% a infancia y el 8.2 a 1° infancia (menores de 5 años).



# ATENCIÓN AL USUARIO



## Proceso de Afiliación

- Potencial Beneficiario
- Recién Nacido
- Movilidad entre Régimen Subsidiado y
- Traslados entre EPS

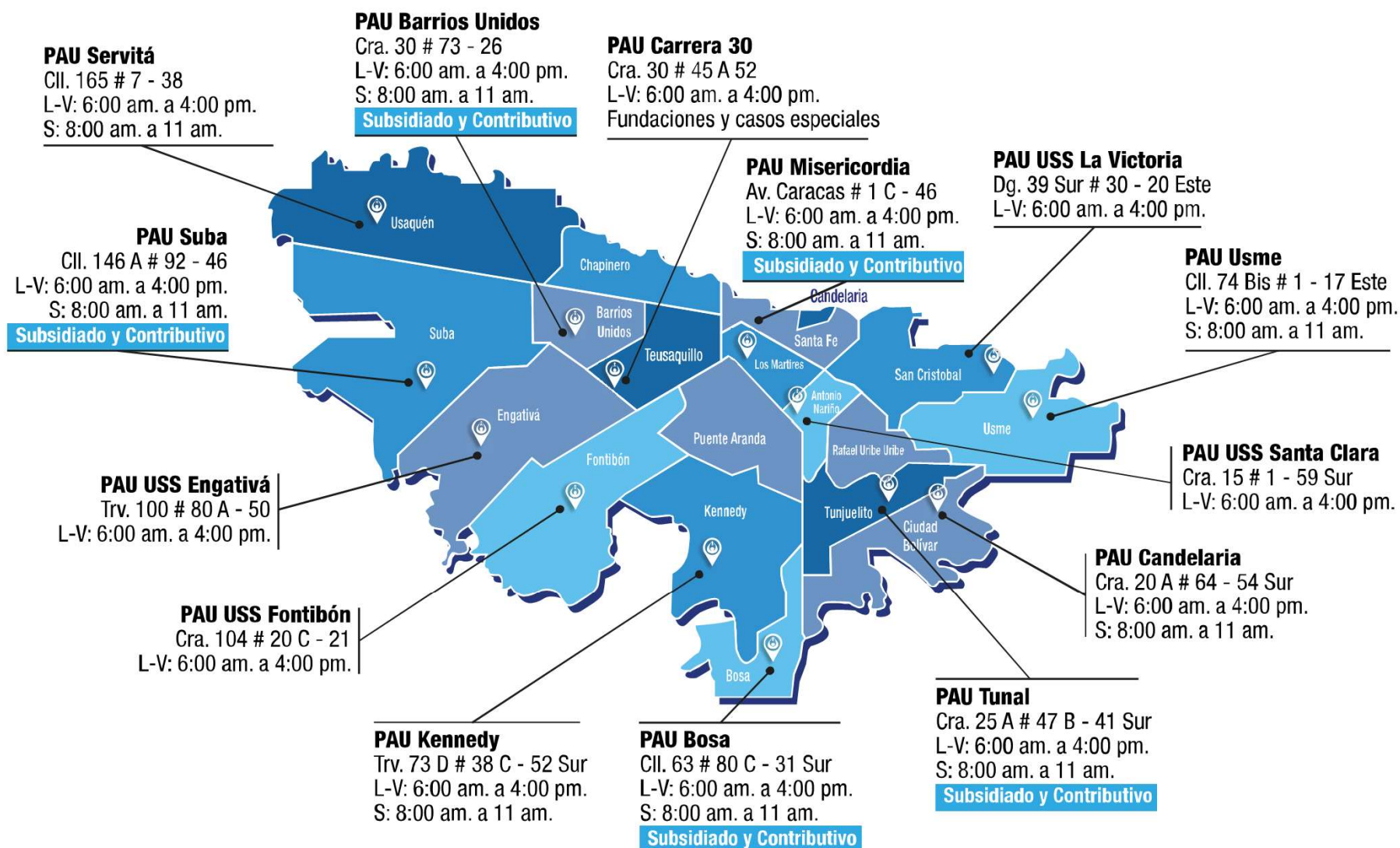
## Educación y Orientación al Afiliado

- Estilos de vida saludables
- Importancia de la afiliación y prestación de servicios de Salud.
- Mecanismos de participación social.
- Derechos y Deberes.

## Autorización de Servicios y Medicamentos

- POS y NO POS., no incluidos en el PGP

# Puntos de Atención al Usuario - Bogotá -



# Puntos de Dispensación de Medicamentos - Bogotá -

## Suba

Carrera 91 # 145 - 50  
**Lun-Vie:** 6:00 am. a 4:00 pm.  
**Sáb:** 8:00 am. a 11:00 am.  
**POS**

## PAU Calle 73

Carrera 30 # 73 - 26  
**Lun-Vie:** 6:00 am. a 4:00 pm.  
**Sáb:** 8:00 am. a 11:00 am.  
**POS**

## PAU Misericordia

Avenida Caracas # 1 C - 46  
**Lun-Vie:** 6:00 am. a 4:00 pm.  
**Sáb:** 8:00 am. a 11:00 am.  
**ALTO COSTO y NO POS**

## Restrepo

Carrera 24 # 16 - 26 Sur  
**Lun-Vie:** 6:00 am. a 7:00 pm.  
**Sáb:** 7:00 am. a 1:00 pm  
**POS - CONTROLADOS**

## Centro Empresarial

Avenida Calle 100 # 19 - 61  
Edificio Centro Empresarial  
**Lun-Vie:** 7:00 am. a 6:00 pm.  
**Sáb:** 7:00 am. a 2:00 pm.  
**NO POS**

## San Camilo

Carrera 16 # 40 A - 45  
**Lun-Vie:** 6:00 am. a 7:00 pm.  
**Sáb:** 7:00 am. a 1:00 pm.  
**POS**

## Fontibón

Carrera 97 # 21 - 13  
**Lun-Vie:** 6:00 am. a 7:00 pm.  
**Sáb:** 7:00 am. a 1:00 pm.  
**POS**

## Timiza

Calle 42 C Sur # 78 H - 13 L-2  
**Lun-Vie:** 6:00 am. a 7:00 pm.  
**Sáb:** 7:00 am. a 1:00 pm.  
**POS - CONTROLADOS**

## Bosa

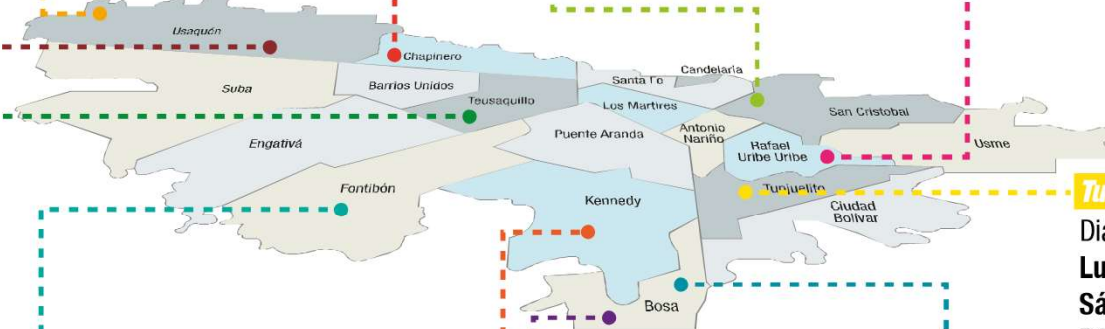
Calle 65 G # 79 B - 41 Sur  
**Lun-Vie:** 6:00 am. a 4:00 pm.  
**Sáb:** 8:00 am. a 11:00 am.  
**POS**

## Palenque

Calle 40 # 77 A - 72 Sur  
**Lun-Vie:** 7:00 am. a 5:30 pm.  
**Sáb:** 8:00 am. a 1:00 pm.  
**NO POS**

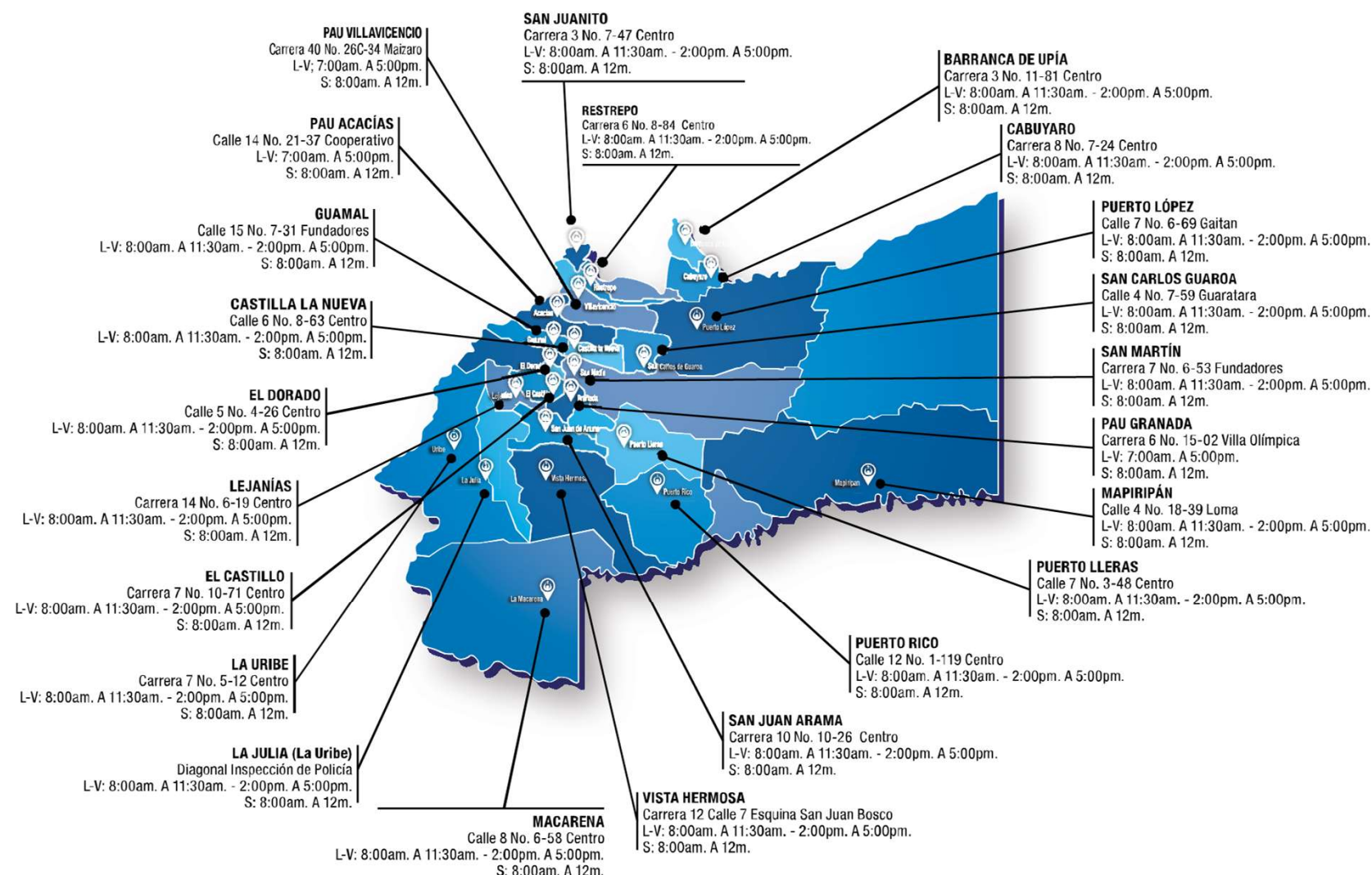
## Tunal

Diagonal. 52 A # 26 - 36 Sur  
**Lun-Vie:** 6:00 am. a 7:00 pm.  
**Sáb:** 7:00 am. a 1:00 pm.  
**POS**

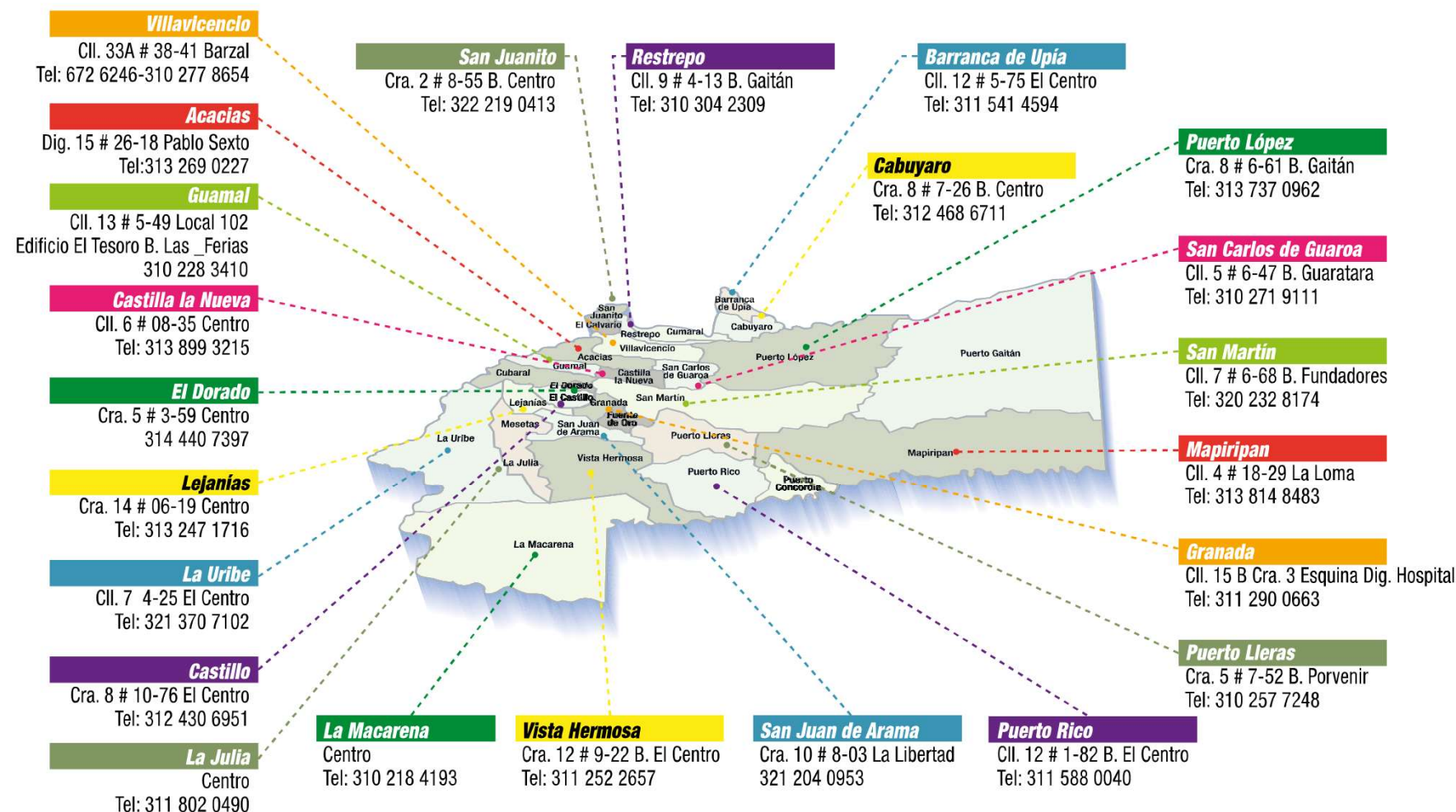




# Puntos de Atención al Usuario - Meta -



## Puntos de Dispensación de Medicamentos - Meta -



Los 22 municipios del departamento del Meta, cuentan con puntos de dispensación de medicamentos



# INDICADORES DE OPORTUNIDAD Y CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD

INDICADORES	ESTANDAR	2018	2019
		ACUM	ACUM
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de medicina general	3 días	3.66	2.75
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de odontología general	3 días	4.69	3.55
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de pediatría	5 días	5.39	5.01
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de medicina interna	30 días	10.68	10.06
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de obstetricia	5 días	7.00	5.57
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de cirugía general	20 días	8.11	7.12
Tiempo promedio de espera para la realización de Cirugía de Reemplazo de cadera	19,2 días	21.98	26.40
Tiempo promedio de espera para la realización de cirugía de Cataratas	21,22 días	18.02	14.52
Tiempo promedio de espera para la realización de Cirugía para revascularización miocárdica	4,29 días	3.41	1.93
Tiempo promedio de espera para el inicio del tratamiento en cáncer de mama	50.23 días	10.69	24.33
Promedio de tiempo de espera para la entrega de medicamentos incluidos en el POS	2 días	0.68	0.94
Porcentaje de fórmulas médicas entregadas de manera completa	100%	98.35	98.30
Porcentaje de fórmulas médicas entregadas de manera oportuna	100%	98.71	98.41

Fuente: Matriz consolidada indicadores FENIX – Capital Salud



Para todos los indicadores de Oportunidad y de calidad de la atención que presentan incumplimiento, se han realizado actividades que buscan la mejora de los resultados, algunas de ellas han sido:

monitoreo continuo de las agendas en campo, con el fin de verificar la oportunidad y apertura de las mismas, de igual manera, se realiza retroalimentación de manera trimestral tanto a la red pública como a la red privada, frente a la oportunidad de entrega de indicadores a la EPS y se hace el respectivo seguimiento frente a los planes de mejora planteados por las subredes para el cierre de hallazgos relacionados con inoportunidad y se articulan los hallazgos con el área de contratación para realizar la respectiva supervisión del contrato.



# COBERTURAS DE PYD E INDICADORES



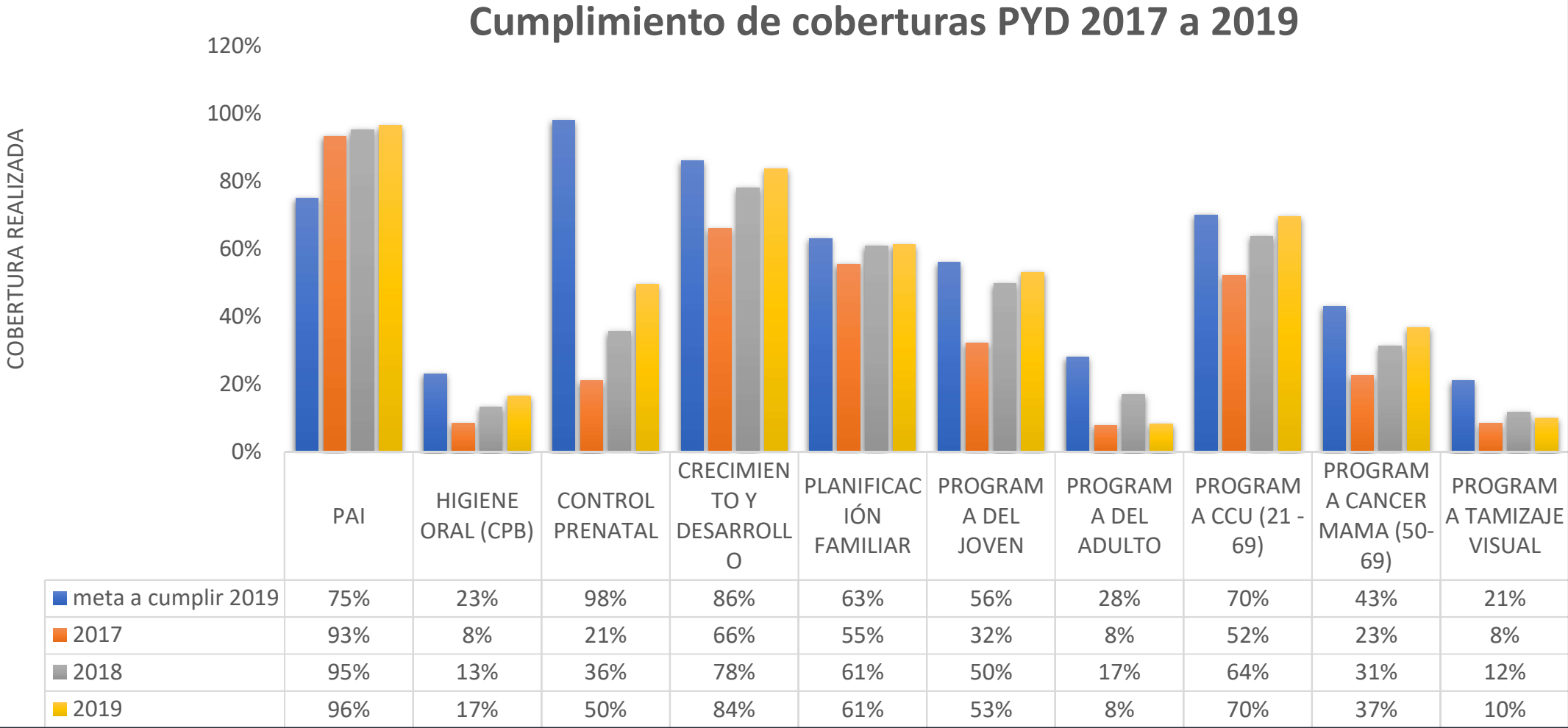
COMPARATIVO DE COBERTURAS DE PYD  
CAPITAL SALUD  
IV TRIM 2018- 2019

PROGRAMA	COBERTUR A CUMPLIR AÑO 2018	RESULTADO 2018	COBERTUR A CUMPLIR AÑO 2019	RESULTADO 2019	TENDENCIA
PAI	75%	95.27%	95%	96.41%	1.14%
HIGIENE ORAL (CPB)	30%	13.22%	23%	16.52%	3.30%
CONTROL PRENATAL	100%	35.68%	78%	49.60%	13.92%
CRECIMIENTO Y DESARROLLO	82%	78.10%	86%	83.56%	5.46%
PLANIFICACIÓN FAMILIAR	60%	60.86%	63%	61.15%	0.29%
PROGRAMA DEL JOVEN	55%	49.86%	56%	53.11%	3.25%
PROGRAMA DEL ADULTO	40%	16.94%	28%	8.34%	-8.60%
PROGRAMA CCU (21 -69)	80%	63.74%	70%	69.54%	5.80%
PROGRAMA CANCER MAMA	50%	31.31%	43%	36.68%	5.37%
PROGRAMA TAMIZAJE VISUAL	30%	11.79%	21%	10.03%	-1.76%
TOTAL	66.25%	35.88%	61.33%	38.79%	2.91%

Fuente: Matriz consolidada indicadores FENIX – Capital Salud

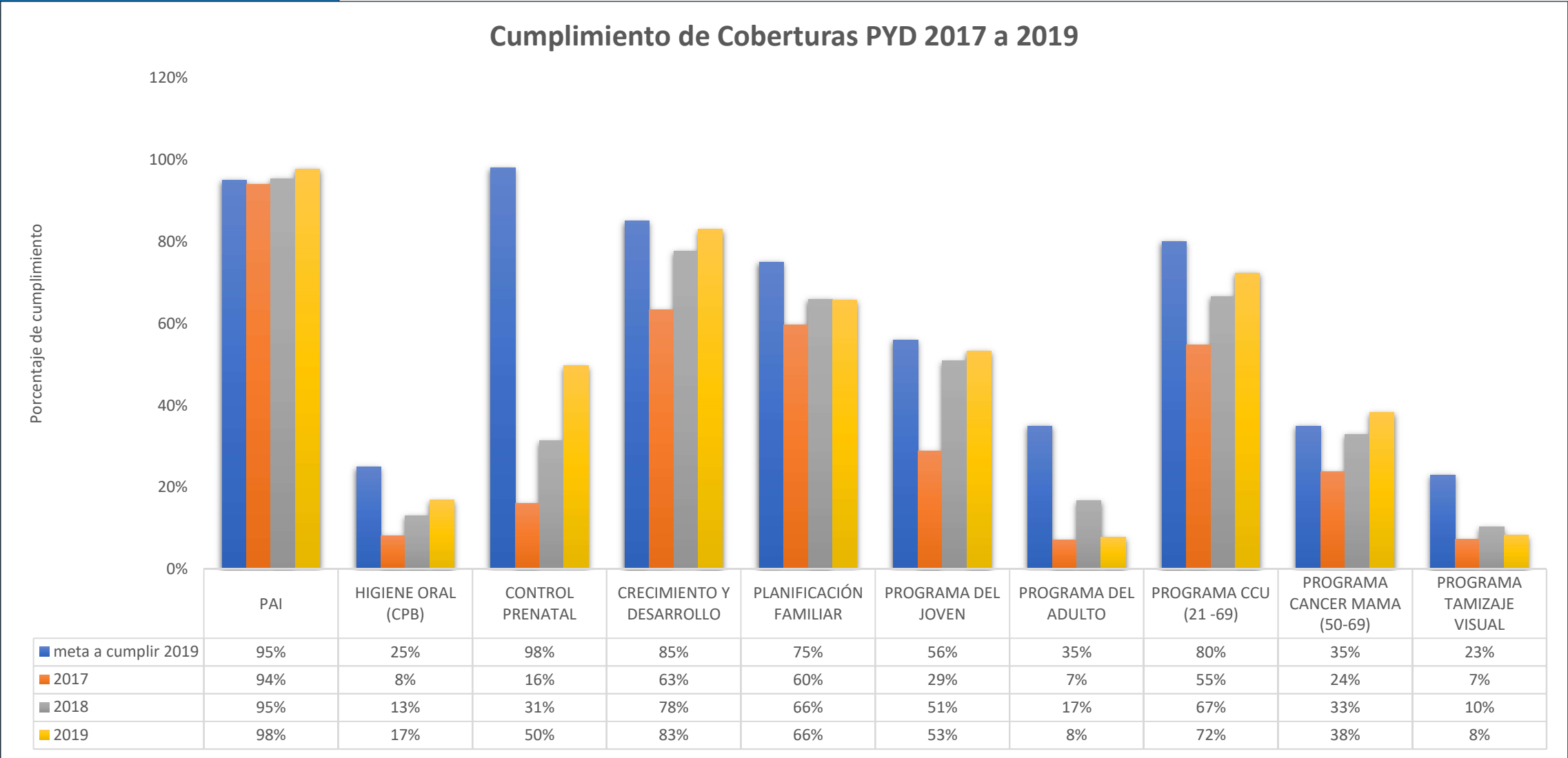
INDICADORES	ESTANDAR	2018	2019
Razón mortalidad materna a 42 días	≤ 45	36.21	14.51
Tasa mortalidad infantil	≤ 14,50	11.28	8.34
Tasa de mortalidad perinatal	≤ 11,80	13.70	13.64
Tasa de mortalidad en menores de 5 años por desnutrición	6 muertes por 100.000	6.54	1.35
Tasa de mortalidad en menores de 5 años por infección respiratoria aguda (IRA)	<12,6 muertes x cada 100.000 niños <5 años	27.46	36.41
Tasa de mortalidad en menores de 5 años por Enfermedad Diarreica Aguda (EDA)	< 3,5 muertes x cada 100.000 niños <5 años	-	-
Tasa incidencia de Sífilis Congénita	≤ 0.5 casos, incluidos los mortinatos x 1.000 nacidos vivos	2.776	2.757
Porcentaje de gestantes con captación temprana al control prenatal	>80%	58.468	65.147
Porcentaje de tamización para virus de inmunodeficiencia humana (VIH) en gestantes	>80%	49.966	92.414
Porcentaje de mujeres con toma de citología cervicouterina	>80%	62.500	69.505
Tasa de incidencia de tumor maligno invasivo de cérvix	6.4 por 100.000 mujeres	7.386	2.461
Porcentaje de mujeres con citología cervicouterina anormal que cumplen el estándar de 30 días para la toma de colposcopia	>80%	39.935	60.978
Porcentaje de nacidos con bajo peso al nacer	<10%	11.770	11.245
Porcentaje de esquemas de vacunación en niños menores de 1 año	>95% Acumulado Anual Mensual debe aumentar en un 7.91%	96.600	95.053
Porcentaje de captación de hipertensión arterial (HTA) en personas de 18 a 69 años en régimen subsidiado	>16.26%	43.760	51.851
Porcentaje de pacientes hipertensos controlados < 60 años	>60%	61.910	60.113
Porcentaje de pacientes hipertensos controlados >60 años	>60%	78.500	67.546
Porcentaje de captación de diabetes mellitus en personas de 18 a 69 años régimen subsidiado	>25.20%	100.450	120.885
Porcentaje de pacientes diabéticos controlados	>50%	27.910	18.568
Pérdida de función renal	> 50%	14.230	11.820
Porcentaje de tamización bianual con mamografía de mujeres entre los 50 y 69 años	70%	19.550	34.167

# COBERTURAS DE PYD E INDICADORES



Fuente: Capital Salud EPS-S,Resolución 4505 de 2012 vigencia 2019

# COBERTURA PYD SUCURSAL BOGOTÁ



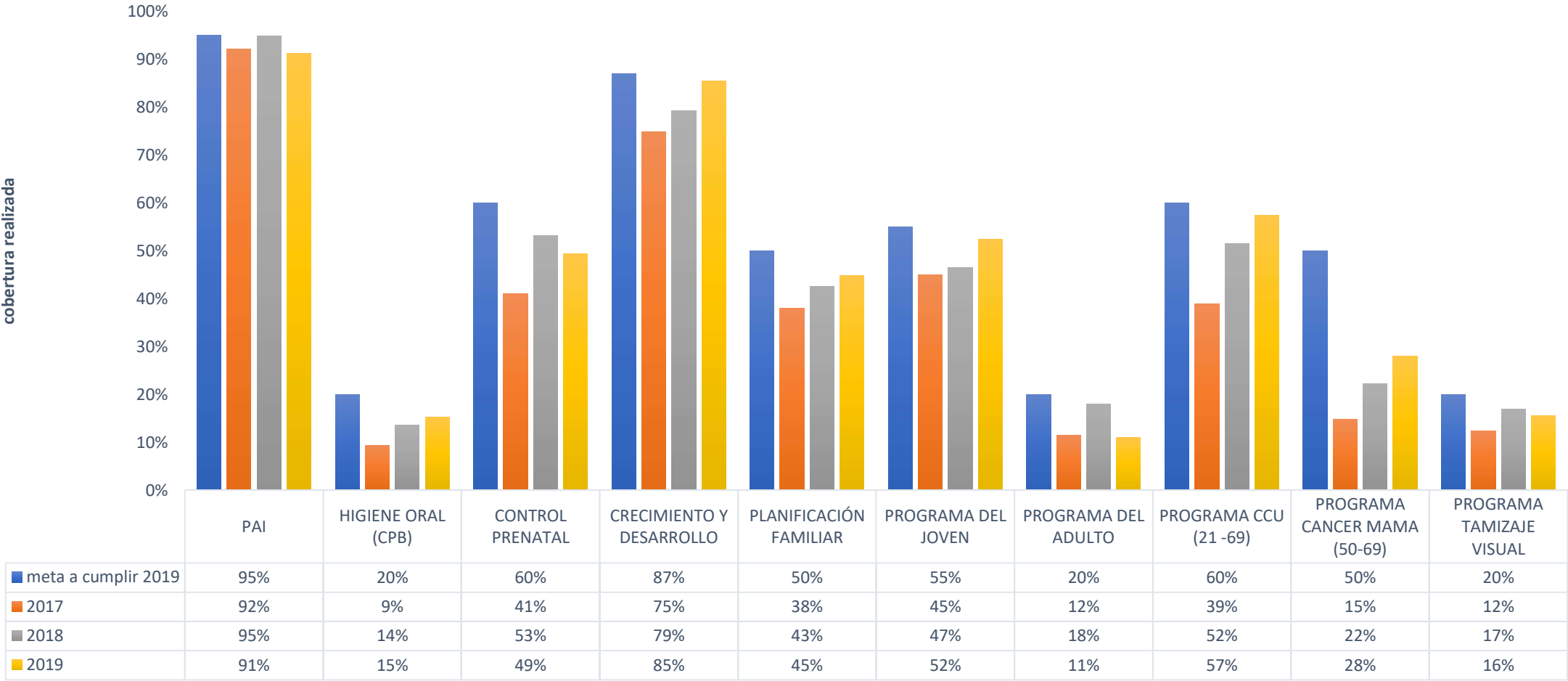
Fuente: Capital Salud EPS-S,Resolución 4505 de 2012 vigencia 2019



# COBERTURA PYD SUCURSAL META



Cumplimiento de Cobertura PyD 2017 a 2019



Fuente: Capital Salud EPS-S,Resolución 4505 de 2012 vigencia 2019

# GRUPOS PRIORIZADOS – SALUD PÚBLICA BOGOTÁ



Priorización  
grupos Salud  
Pública.

Seguimiento  
usuarios  
cohortes  
definidas.

Cohorte  
Salud  
Oral

Cohorte  
Niños

Cohorte  
Crónicos  
(HTAy/o  
DM)

Cohorte  
Salud  
Mental

Cohorte  
Respiratorio  
(EPOC –  
Asma)

Cohorte  
Joven y Salud  
Sexual y  
Reproductiva

Cohorte  
Cáncer de  
Mama y  
Cérvix

Cohorte  
Gestantes

**Salud  
Pública**

# RIESGOS EN SALUD EPS



La población no presenta un riesgo homogéneo



Probabilidad de gestionar e intervenir la enfermedad y los desenlaces evitables



Perfil epidemiológico de la EPS-S, costo médico, utilización inadecuada de los servicios, viabilidad y sostenibilidad financiera





# RESULTADOS VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA BOGOTÁ Y META

INDICADOR	CAPITAL SALUD BOGOTÁ			
	2016	2017	2018	2019
Proporción de mujeres en edad fértil en condición de riesgo con suministro de método de anticonceptivo	6.32%	9.56%	11.04%	17.34%
Proporción de gestantes con captación temprana	26.17%	32.09%	55.29%	62.89%
Proporción de gestantes con condición de riesgo preexistente (menores de 18 años, mayores de 35 años y con patologías de alto costo)	38,48%	31,82%	28,60%	24,80%
Proporción de mortalidad materna a causa de una morbilidad extrema	0,75%	0,57%	0.52%	0.00%
Proporción de niños < 1 año que ingresan al programa de crecimiento y desarrollo	10,00%	60,87%	32,21%	30,95%
Tasa de mortalidad en niños < 5 años por desnutrición	4,84	0	22.09	0
Tasa de mortalidad x enfermedad respiratoria aguda en <5 años	30,67	22,92	25,48	45.13
Proporción de pacientes hipertensos controlados	20,00%	65,40%	69,91%	46.71%

INDICADOR	CAPITAL SALUD META			
	2016	2017	2018	2019
Proporción de mujeres en edad fértil en condición de riesgo con suministro de método de anticonceptivo	7,08%	14,06%	16.63%	19.39%
Proporción de gestantes con condición de riesgo preexistente (menores de 18 años, mayores de 35 años y con patologías de alto costo)	22,08%	16,66%	16.72%	24.44%
Proporción de gestantes con captación temprana	40,91%	62,63%	70.79%	68.33%
Proporción de mortalidad materna a causa de una morbilidad extrema	2,90%	2,47%	0.0%	0%
Tasa de mortalidad en niños < 5 años por desnutrición	0	5,41%	17.03	0%
Tasa de mortalidad x enfermedad respiratoria aguda en <5 años	16,2	5,37	34.06	0%
Proporción de pacientes hipertensos controlados < 60 años	25,30%	62,40%	61%	63%
Proporción de niños < 1 año que ingresan al programa de crecimiento y desarrollo	47,30%	97,45%	51.06%	43.38%

Fuente: Capital Salud EPS-S Indicadores – vigilancia epidemiológica



Estamos  
trabajando por su  
Salud

# ESTRATEGIAS SALUD PÚBLICA BOGOTÁ

## Autocuidado de la Salud - Estilos de Vida Saludable

**¿CÓMO MANTENER UNA ALIMENTACIÓN SALUDABLE?**

- 1 Evite la sal, las harinas y azúcares en grandes cantidades, sea moderado.
- 2 Tenga una dieta rica en frutas y verduras.
- 3 Practique ejercicio físico habitualmente para sentirse activo, mejorar su ánimo y autoestima.
- 4 En lo posible evite empaquetados y paquetes.
- 5 Aumente el consumo de agua para mantener adecuados niveles de azúcar en la sangre y acelerar su digestión.

Recuerde consultar los programas de promoción de la salud y detección temprana de la enfermedad que le ofrece Capital Salud EPS-S a través de las Subredes Integradas de Servicios de Salud.

www.capitalsalud.gov.co

**17 de mayo**  
**Día Mundial de la Hipertensión Arterial**

Mantener hábitos saludables puede prevenirnos de tener un "enemigo silencioso":

- Realiza al menos 30 minutos de actividad física diaria.
- Consume regularmente frutas y verduras.
- Disminuye el consumo de sal y grasas saturadas.
- Controla tu peso.
- Evita el tabaco y el consumo de alcohol.
- Reduce el estrés.
- Realiza controles médicos anuales.
- Mantén controlada tu presión arterial.

**¡Previene la Hipertensión arterial!**

Alcaldía de Bogotá

www.capitalsalud.gov.co

**LA TUBERCULOSIS ES UNA ENFERMEDAD INFECCIOSA QUE SE PUEDE PREVENIR.**

Acude a tu médico si presentas tos durante quince días.

Por cada persona en el mundo con tuberculosis sin diagnóstico ni tratamiento, se pueden contagiar de 10 a 15 personas a su alrededor.

**¡Es hora de actuar!**

www.capitalsalud.gov.co

Información,  
Comunicación y  
Educación

**31 de mayo**  
**Día Mundial del Tabaco**

**Riesgos psicológicos:**

- Dependencia y adicción que afecta las relaciones familiares y sociales.
- Su alto consumo puede generar enfermedades de salud mental.
- El consumo del tabaco es la puerta de entrada para el consumo de otro tipo de sustancias psicoactivas.

**Riesgos físicos:**

- Diferentes tipos de cáncer: de labios, boca, garganta, laringe, faringe, cáncer de esófago, cáncer gástrico, del colon, de páncreas, cáncer de tráquea, pulmón y bronquios.
- Enfermedades relacionadas con el corazón como: accidente cerebrovascular e infarto agudo de miocardio.
- Trombosis.
- Enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC), bronquitis crónica e infección respiratoria.

En Colombia al año 32.000 personas mueren debido al consumo de tabaco. Ministerio de Salud

Alcaldía de Bogotá

www.capitalsalud.gov.co



# ESTRATEGIAS SALUD PÚBLICA META

Vacunación-  
Generación  
Sonriente y córtale  
las alas al  
Dengue(Enero, Abril,  
Julio y Octubre)



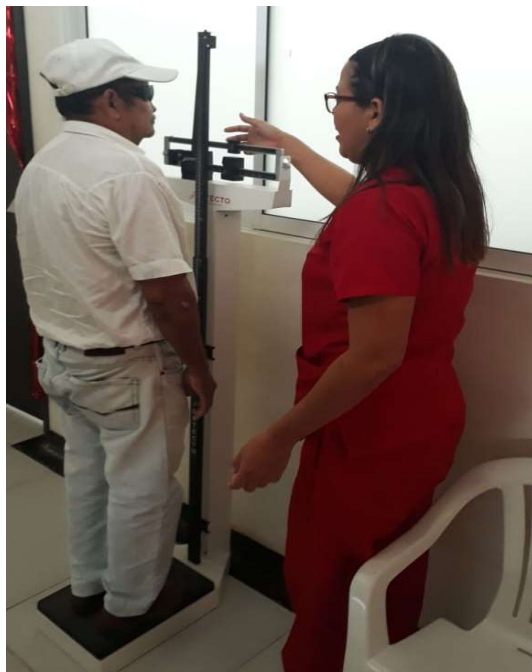
Información,  
Comunicación y  
Educación todos los  
meses en sala de  
espera





# ESTRATEGIAS SALUD PÚBLICA META

Autocuidado de la  
Salud – Jornada  
Conoce Tu riesgo  
Peso saludable  
(mayo)



Información,  
Comunicación y  
Educación todos los  
meses en sala de  
espera



# ESTRATEGIAS SALUD PÚBLICA META

Jornadas de  
Educación en  
Lactancia Materna  
(Agosto)

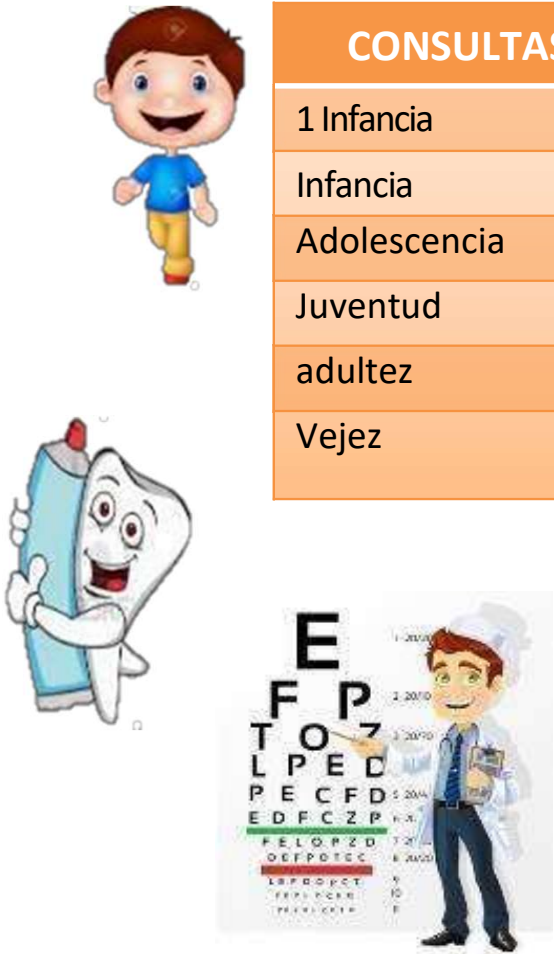
Información,  
Comunicación y  
Educación todos los  
meses en sala de  
espera



# ESTRATEGIAS SALUD PÚBLICA BOGOTÁ Y META

Implementación de las Rutas de Promocion y Mantenimiento de la salud y Ruta Materno Perinatal Bajo la Resolución 3280 de 2018

SALUD ORAL	
Control de Placa Bacteriana	1 a 17 años: 2 veces al año 18 a 19 años una sola vez al año 20 años o mas: 1 cada dos años
Aplicación Flúor Tópico	1 a 17 Años: 2 veces al año
Aplicación Sellantes	3 a 15 Años: Según Indicación Medica
Detartraje Supragingival	12 Años o mas: 2 veces al año



CONSULTAS POR CURSO DE VIDA	
1 Infancia	0 a 5 años
Infancia	6 a 11 años
Adolescencia	12 a 17 años
Juventud	18 a 28 años
adultez	29 a 59 años
Vejez	Mayores 60 años

AGUDEZA VISUAL	
Medición de Agudeza Visual	Desde los 3 años en adelante cada año
Consulta por Oftalmología	1 Consulta a los: 55, 60, 65, 70, 75, 80, 85, 90, 95 años





# ESTRATEGIAS SALUD PÚBLICA BOGOTÁ Y META

Implementación de las  
Rutas de Promoción y  
Mantenimiento de la salud  
y Ruta Materno Perinatal  
Bajo la Resolución 3280  
de 2018

## TAMIZACIÓN CÁNCER

Toma de Citología (Esquema 1-1-3)	Mujeres entre 25 y 69 años o menores de 25 años con vida sexual activa
Toma de Mamografía	Mujeres de 50 años o mas, 1 mamografía cada 2 años

## TAMIZACIÓN CÁNCER

Toma de Antígeno Prostático	Hombres entre los 50 a 75 años
Toma Sangre oculta	Toda la población de 50 a 75 años

## PLANIFICACIÓN FAMILIAR

Consulta de Planificación Familiar Primera vez por Medicina General	Todas las mujeres en edad fértil (15 a 49 años)
	Post Inserción DIU: 1 al mes y luego cada año
	Post Esterilización Femenina: a la semana del procedimiento
Consulta de Control o seguimiento por Enfermería	Post Inserción Implante Subdermico: 1 control cada año
	Planificación Anticonceptivo Oral: 1 control cada año
	Planificación Anticonceptivo Inyectable: 1 control cada año



# ESTRATEGIAS SALUD PÚBLICA BOGOTÁ Y META

Implementación de las Rutas de Promocion y Mantenimiento de la Salud y Ruta Materno Perinatal Bajo la Resolución 3280 de 2018



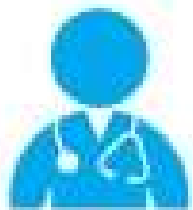
ALTERACIONES DEL EMBARAZO	
Consulta primera vez medicina general	1 antes de la semana 12
Consulta de control por Medicina General	9 controles: 1 cada mes
Consulta de control por Enfermería	4 controles: 1 cada 2 meses
Hemograma	1 al inicio del control prenatal
Serología	3 uno cada trimestre
Hemoclasificación	1 al inicio del control prenatal
Urocultivo	Según criterio médico
Glucosa en suero	1 al inicio del control prenatal
Ultrasonografía	2 al primer trimestre y tercer trimestre
Suministro de Multivitamínicos	Cada mes
Tamizaje y Consejería VIH	2: uno al ingreso al control prenatal y otro en el tercer trimestre del embarazo
Vacunación (Tétano, Difteria, Tos Ferina Acelular)	Según esquema PAI
Consulta primera vez por Odontología	1 vez en el embarazo

# ESTRATEGIAS SALUD PÚBLICA BOGOTÁ Y META

Implementación de las  
Rutas de Promoción y  
Mantenimiento de la  
Salud y Ruta Materno  
Perinatal Bajo la  
Resolución 3280 de  
2018

CONSULTA IDENTIFICACIÓN DE RIESGO	
Consulta Preconcepcional	Todas las mujeres entre los 10 años a los 49 años Priorización mujeres con enfermedades crónicas y/o de alto costo
Tamización para Infecciones de transmisión sexual	Todos los afiliados que se identifiquen que tiene riesgo de enfermedades de transmisión sexual

# RESULTADOS CAPTACIÓN GESTORES BOGOTÁ



802.457

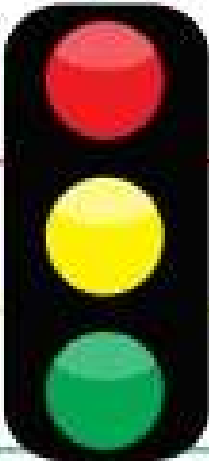
Personas visitadas  
por gestores

636.490 identificadas  
79% de efectividad

4.220  
(0.56%)

427.344  
(66%)

204.780  
(33%)



146  
(0.02%)

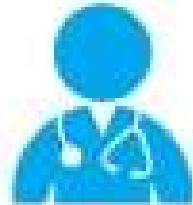
Alerta alta  
grupo en riesgo

Alerta media  
promoción y mantenimiento

Alerta baja  
información y educación



# RESULTADOS CAPTACIÓN GESTORES META



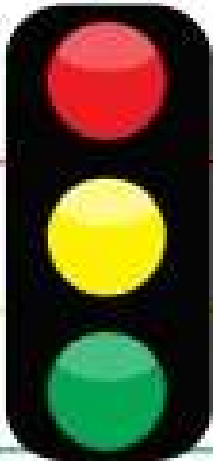
4010  
Personas visitadas  
por Auxiliares SP

3.832 identificadas  
95% de efectividad

407  
(10%)

1.964  
(62%)

1.030  
(27%)



130  
(0.03%)

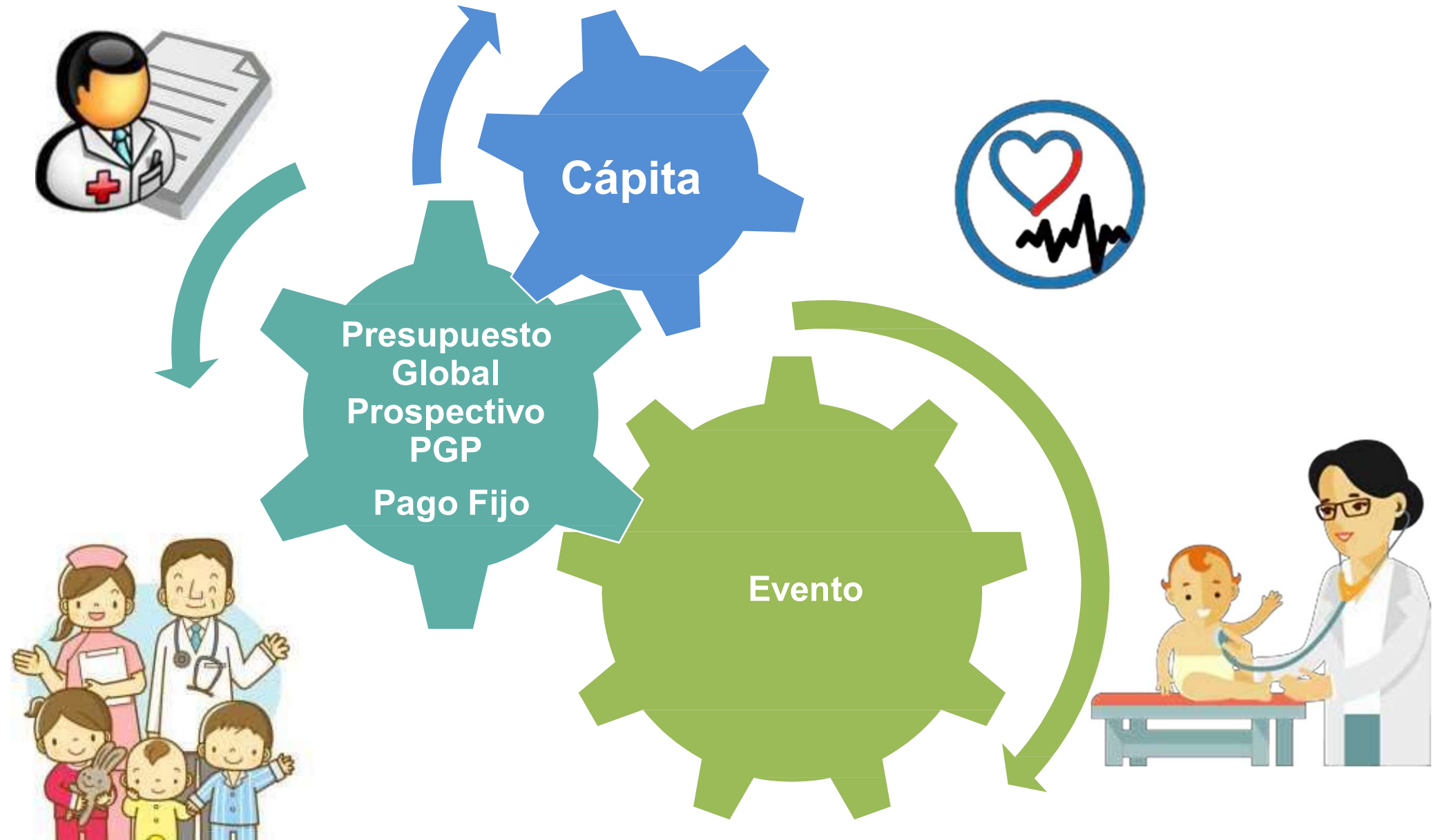
Alerta alta  
grupo en riesgo

Alerta media  
promoción y mantenimiento

Alerta baja  
información y educación

# CONTRATACIÓN Y RED

# MODALIDAD DE CONTRATACIÓN



# CONTRATACIÓN CORTE DICIEMBRE 2019



	TIPO DE CONTRATO	CONTRATOS CAPITAL SALUD			
		BOGOTÁ	META	NACIONAL	TOTAL
Red Pública	Evento	9	12	0	21
	Cápita	0	10	0	10
	PGP	5	0	0	5
Total Red Pública		14	22	0	36
Red Privada	Cápita	0	1	0	1
	Conjunto Integral de Atenciones	2	0	2	4
	Evento	30	24	10	64
Red Medicamentos	Cápita	0	1	0	1
	Evento	1	0	0	1
Total Red Privada		33	26	12	71
TOTAL		47	48	12	107

Fuente: Capital Salud EPS-S – Red y Contratación

Capital Salud con corte a diciembre 2019 contaba con 107 contratos de los cuales 47 para los afiliados de Bogotá, 48 para los afiliados del meta y 12 contratos nacionales



# RED DE I Y II SEMESTRE 2019



Capital Salud para el I semestre 2019 contaba con 105 contratos, para el II semestre finalizó con 107 contratos asistenciales

TIPO DE CONTRATO		CONTRATOS I SEMESTRE 2019															
		BOGOTÁ						META					NACIONAL				
		NIVEL COMPLEJIDAD						NIVEL COMPLEJIDAD					NIVEL COMPLEJIDAD				
	MODALIDAD	I	II	III	I,II Y III	NA	total	I	II	III	NA	Total	I	II	III	NA	TOTAL
Red Pública	Evento			1	8		9	10		2		12					0
	Cápita						0	10				10					0
	PGP			1	4		5					0					0
Total Red Pública		0	0	2	12	0	14	20	0	2	0	22	0	0	0	0	0
Red Privada	Cápita	2					2	1				1	1				1
	Evento		15	9			24	1	15	4		20		5	3		8
	Conjunto Integral de Atenciones		1				1					0		2			2
	Medicamentos					1	1				1	1					0
	Transporte					2	2				3	3					0
	Ortopédicas						0				1	1					0
	Oxigenos					1	1					0				1	1
Total Red Privada		2	16	9	0	4	31	2	15	4	5	26	1	7	3	1	12
TOTAL		2	16	11	12	4	45	22	15	6	5	48	1	7	3	1	12

# RED DE I Y II SEMESTRE 2019

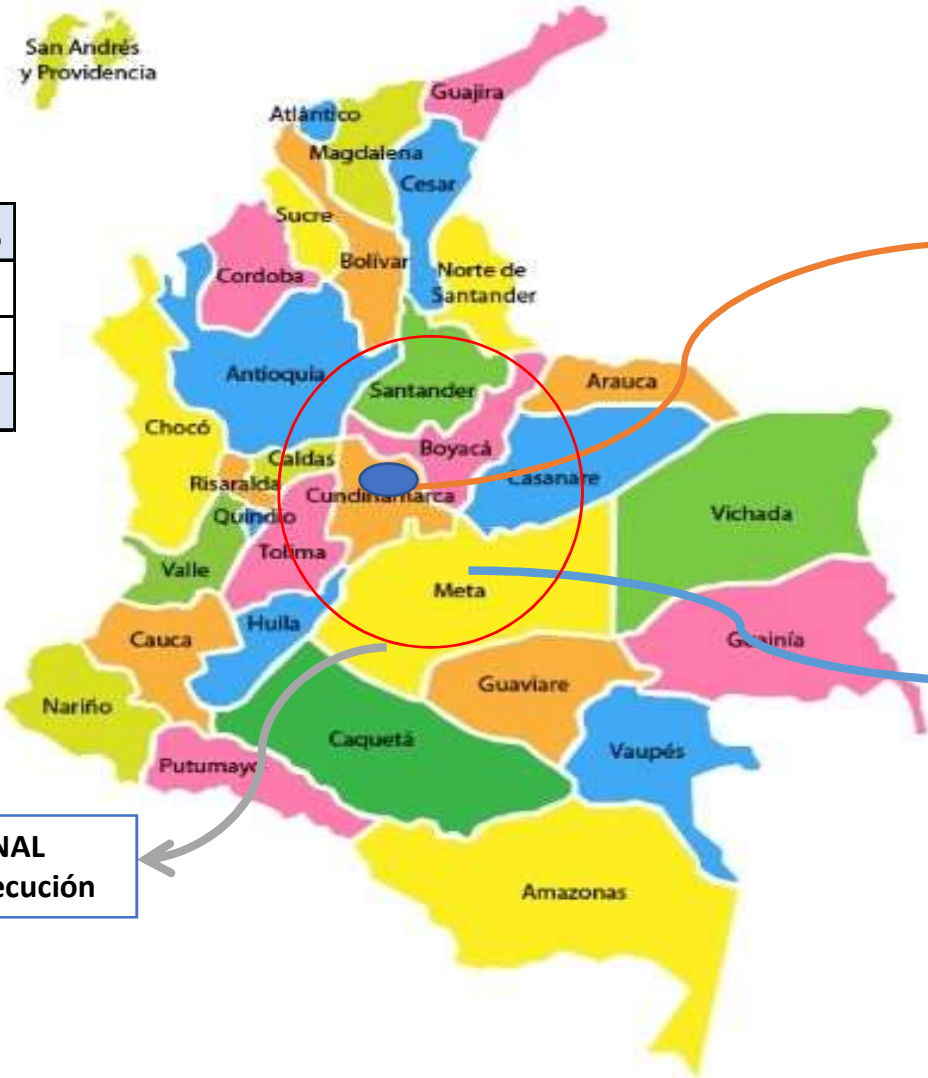


Capital Salud para el I semestre 2019 contaba con 105 contratos, para el II semestre finalizó con 107 contratos asistenciales.

TIPO DE CONTRATO		CONTRATOS II SEMESTRE 2019																
		BOGOTÁ						META					NACIONAL					TOTAL
	MODALIDAD	NIVEL COMPLEJIDAD						NIVEL COMPLEJIDAD					NIVEL COMPLEJIDAD					
		I	II	III	I,II Y III	NA	total	I	II	III	NA	Total	I	II	III	NA	TOTAL	
Red Pública	Evento			1	8		9	10		2		12					0	21
	Cápita						0	10				10					0	10
	PGP			1	4		5					0					0	5
Total Red Pública		0	0	2	12	0	14	20	0	2	0	22	0	0	0	0	0	36
Red Privada	Cápita						0	1				1	0	0	0	0	0	1
	Evento		16	9			25	1	15	4		20	1	5	3		9	54
	Conjunto Integral de Atenciones		2				2					0		2			2	4
	Medicamentos					1	1				1	1					0	2
	Transporte					2	2				3	3					0	5
	Ortopédicas					2	2				1	1					0	3
	Oxígenos					1	1					0				1	1	2
	Total Red Privada		0	18	9	0	6	33	2	15	4	5	26	1	7	3	1	12
TOTAL		0	18	11	12	6	47	22	15	6	5	48	1	7	3	1	12	107

# CONTRATACIÓN ASISTENCIAL VIGENCIA 2019

ESTADO	TOTAL CONTRATOS
En Ejecución	27
Terminados	14
TOTAL	41



**BOGOTÁ**

- 13 Contratos en Ejecución
- 12 Contratos Terminados

**META**

- 8 Contratos en Ejecución
- 2 Contratos Terminados

**A NIVEL NACIONAL**

- 6 Contratos en Ejecución

# CONTRATACIÓN VIGENCIA 2019



CONTRATOS EN EJECUCIÓN EN BOGOTÁ		
NÚMERO DE CONTRATO	OBJETO DE CONTRATO / SERVICIOS CONTRATADOS	VALOR DEL CONTRATO (ANUAL SEGÚN PLAZO INICIAL)
002-2019	Servicios de Ginecología y Colposcopia	\$ 864.000.000
012-2019	Atención Salud Mental	\$ 8.640.000.000
013-2019	Atención pacientes crónicos (oxígeno)	\$ 14.400.000.000
015-2019	Rehabilitación Integral	\$ 2.640.000.000
021-2019	Servicios de III nivel de complejidad	\$ 6.000.000.000
034-2019	Servicios de Ambulancia	\$ 9.600.000.000
037-2019	Servicios Domiciliarios	\$ 4.704.000.000
038-2019	Audiología Especializada y ayudas auditivas.	\$ 3.840.000.000
044-2019	Servicios de III nivel de complejidad	\$ 32.400.000.000
047-2019	Atención de Pacientes VIH	\$ 5.796.000.000
048-2019	Servicios de atención integral, incluyendo servicios de fármaco dependencia, Hospitalización pediátrica y programada para la atención a menor, bajo cuidado del ICBF	\$ 1800.000.000
049-2019	Servicios de Tecnología en salud relacionadas con aparatos ortopédicos, ortesis, prótesis y ayudas externas de movilidad.	\$ 2.400.000.000
050-2019	Suministros de tecnologías en salud tanto PBS como NO PBS, en particular la relacionadas con dispositivos médicos.	\$ 1200.000.000

Fuente: Capital Salud EPS-S – Secretaria General y Jurídica



# CONTRATACIÓN VIGENCIA 2019

CONTRATOS TERMINADOS EN BOGOTÁ		
NUMERO DE CONTRATO	OBJETO DE CONTRATO / SERVICIOS CONTRATADOS	VALOR DEL CONTRATO (ANUAL SEGÚN PLAZO INICIAL)
022-2019	Servicios de I,II y III Nivel de Atención	\$ 122.553.310.920
023-2019	Servicio de I,II y III Nivel de Atención	\$ 102.994.651.080
024-2019	Servicio de I,II y III nivel de Atención	\$ 136.563.323.328
025-2019	Servicio de I,II y III nivel de Atención	\$ 10.563.386.020
026-2019	Servicio de I nivel de atención	\$ 10.708.308.720.00
027-2019	Servicios de I nivel de atención PyD	\$ 7.565.431.920.00
028-2019	Servicio de I nivel de atención PYD	\$ 13.924.353.864.00
029-2019	Servicio de I nivel de atención PyD	\$ 118.094.279.844
030-2019	Servicio I,II y III nivel de atención excluidos del PGP	\$ 24.000.000.000
031-2019	Servicio I,II y III nivel de atención excluidos del PGP	\$ 12.000.000.000
032-2019	Servicio I,II y III nivel de atención excluidos del PGP	\$ 24.000.000.000
033-2019	Servicio I,II y III nivel de atención excluidos del PGP	\$ 24.000.000.000

Fuente: Capital Salud EPS-S – Secretaria General y Jurídica

# CONTRATACIÓN VIGENCIA 2019



CONTRATOS EN EJECUCIÓN META		
NUMERO DE CONTRATO	OBJETO DE CONTRATO / SERVICIOS CONTRATADOS	VALOR DEL CONTRATO (ANUAL SEGÚN PLAZO INICIAL)
006-2019	Consulta Especializada, Cirugía Ambulatoria, Biopsias, Procedimientos Diagnósticos y terapéuticos	\$ 1.200.000.000
008-2019	Servicios I nivel de atención	\$ 30.000.000
009-2019	Servicios I nivel de atención	\$ 16.134
010-2019	Servicios I nivel de atención	\$ 552.000.000
011-2019	Servicios I nivel de atención	\$ 16.074
017-2019	Servicios I nivel de atención	\$ 14.794
020-2019	Servicios I nivel de atención	\$ 17.478 \$ 17.665
042-2019	En Villavicencio (Medicina Interna, Cardiología y Holter) y en granada ( Medicina Interna, Ginecología, Ecografía )	\$ 5.520.000.000

Fuente: Capital Salud EPS-S – Secretaria General y Jurídica

CONTRATOS TERMINADOS META		
NUMERO DE CONTRATO	OBJETO DE CONTRATO / SERVICIOS CONTRATADOS	VALOR DEL CONTRATO (ANUAL SEGÚN PLAZO INICIAL)
004-2019	Servicio I nivel de atención PYD	\$ 720.000.000
005-2019	Servicio I nivel de atención PYD	\$ 14.253

## CONTRATACIÓN VIGENCIA 2019

CONTRATOS EN EJECUCIÓN A NIVEL NACIONAL		
NÚMERO DE CONTRATO	OBJETO DE CONTRATO / SERVICIOS CONTRATADOS	VALOR DEL CONTRATO (ANUAL SEGÚN PLAZO INICIAL)
001-2019	Atención Pacientes VIH	\$ 24.000.000.000
007-2019	Servicios Domiciliario	\$ 14.400.000.000
016-2019	Apoyo Diagnostico	\$ 22.320.000.000
035-2019	Atención Pacientes Renal	\$ 19.464.000.000
040-2019	Suministro de Oxigeno	\$ 25.200.000.000
041-2019	Servicios de Albergue	\$ 1200.000.000

Fuente: Capital Salud EPS-S – Secretaria General y Jurídica



# ASPECTOS FINANCIEROS

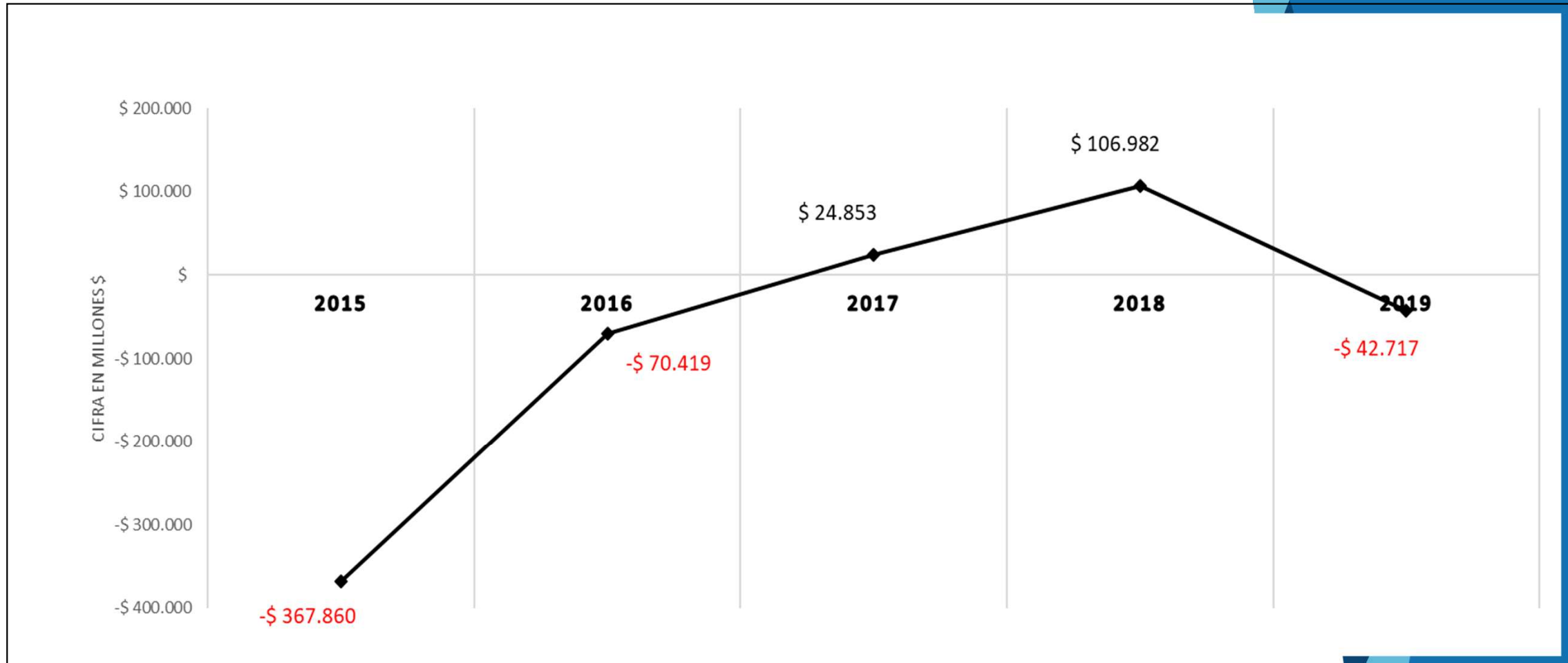


# ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL

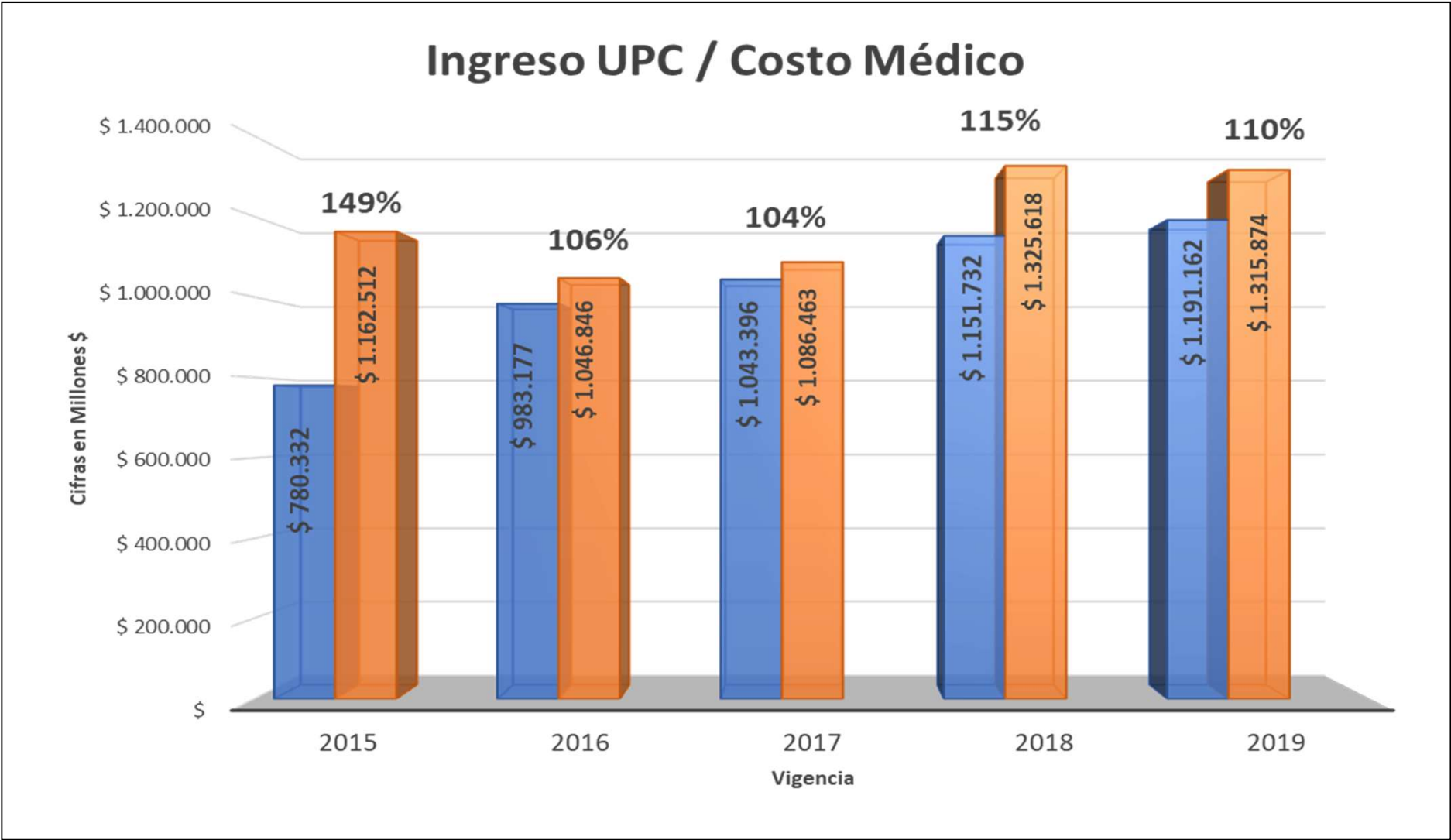
Vigencia	2015	2016	2017	2018	2019	%
Ingresos Operacionales	\$ 830.362	\$ 1.017.305	\$ 1.083.450	\$ 1.215.739	\$ 1.258.078	3
Costo Médico	\$ 1.162.512	\$ 1.046.846	\$ 1.086.463	\$ 1.325.618	\$ 1.315.874	-1
Margen Bruto	-\$ 332.150	-\$ 29.542	-\$ 3.013	-\$ 109.879	-\$ 57.796	-47
Gastos de Administración	\$ 42.433	\$ 41.498	\$ 25.936	\$ 26.797	\$ 36.864	38
UTILIDAD (PÉRDIDA) OPERACIONAL	-\$ 374.583	-\$ 71.039	-\$ 28.949	-\$ 136.677	-\$ 94.661	-31
Otros Ingresos	\$ 6.765	\$ 1.724	\$ 54.311	\$ 247.274	\$ 52.529	-79
Otros Gastos	\$ 42	\$ 1.103	\$ 510	\$ 3.616	\$ 586	-84
UTILIDAD O (PÉRDIDA) NETA	-\$ 367.860	-\$ 70.419	\$ 24.853	\$ 106.982	-\$ 42.717	-140

Fuente: Estados Financieros Capital Salud EPS-S

## UTILIDAD O (PÉRDIDA) NETA

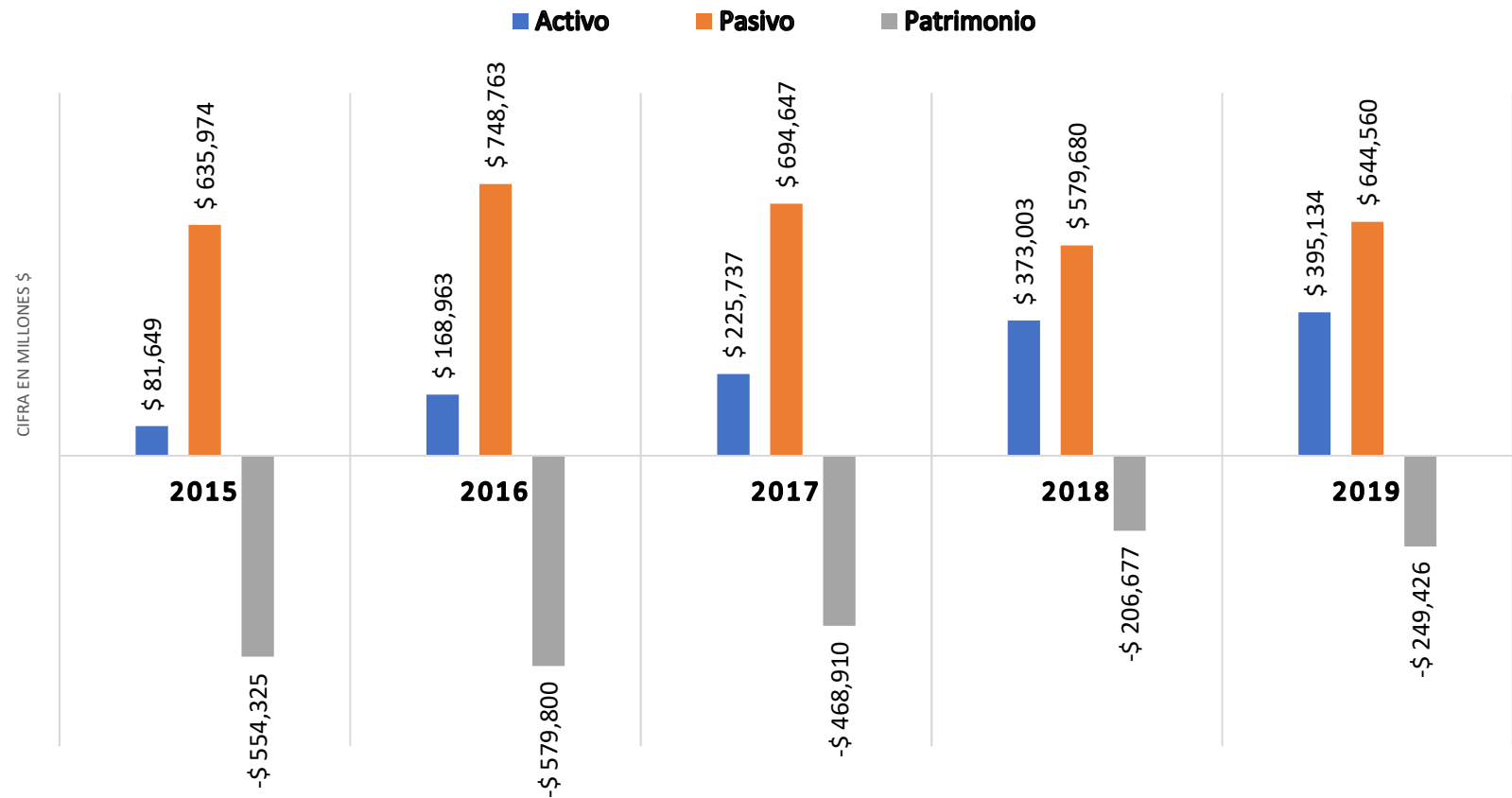


Al cierre de periodo 31 de diciembre del 2019, la EPS presenta un déficit financiero por el monto de \$42.717.429.376



Fuente: Estados Financieros Capital Salud EPS-S

# ESTADO DE LA SITUACIÓN FINANCIERA



Fuente: Estados Financieros Capital Salud EPS-S



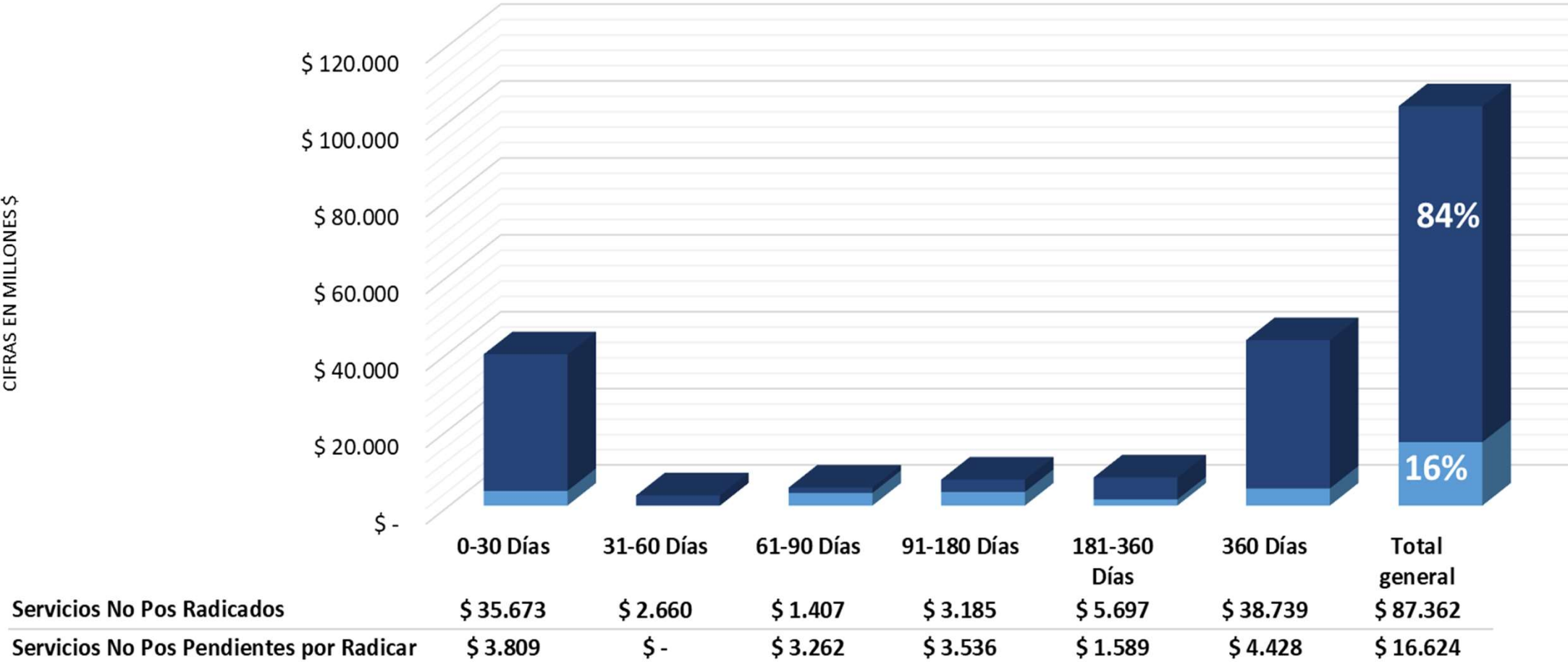
**Activo:**  
Disponible en bancos: \$ 181.710 millones  
Cuenta por cobrar: \$ 131.453 millones  
Avances y anticipos: \$77.501 millones

**Pasivo:**  
Cuenta por pagar a prestadores: \$ 254.776 millones  
Otra cuenta por pagar: 123.933 millones (90.916 mil Capitalización)  
Provisiones: \$ 258.598 millones

**Patrimonio:**  
Sin afectación de los recursos por Capitalización.



# CUENTA POR COBRAR – RECOBROS



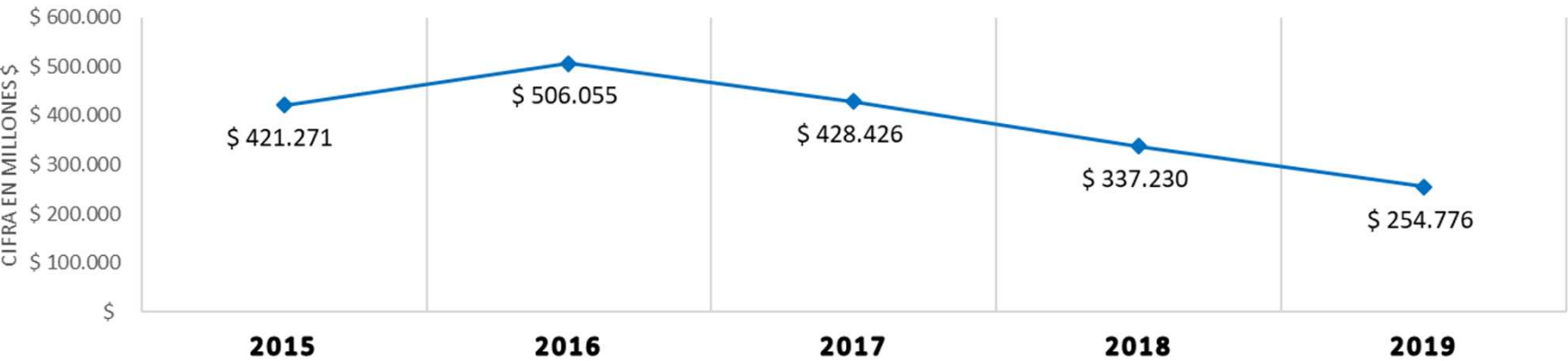
Fuente: Estados Financieros Capital Salud EPS-S

Total a 2019: 103.986 millones

# CUENTA POR PAGAR - PRESTACIÓN SERV. SALUD

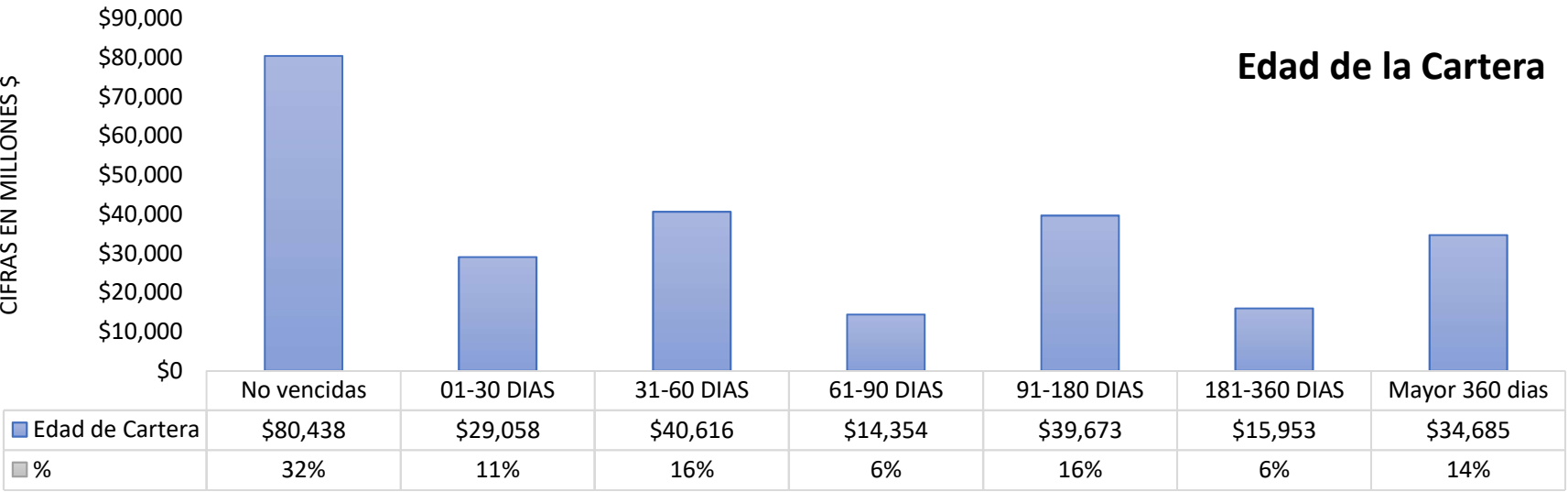


Vigencia



CONCEPTO	%
Glosa por conciliar	53%
Pago Global Prospectivo	33%
Evento	9%
Glosa Conciliada	3%
Capitación	2%
TOTAL	100%

Edad de la Cartera



Fuente: Estados Financieros Capital Salud EPS-S

# PRESUPUESTO

De acuerdo al presupuesto aprobado por CONFIS para la vigencia 2019, a continuación se presenta la ejecución acumulada y la ejecución de 2018 como referencia:

PRESUPUESTO 2019				
No.	CONCEPTO	APROBADO CONFIS*	% EJECUCIÓN 2019	% EJECUCIÓN 2018
1	DISPONIBILIDAD INICIAL	146,063		
2	INGRESOS	1,314,461	99.8%	99.4%
2.1	Ingresos Corrientes	1,190,822	101.7%	97.3%
2.3	Recursos de Capital Diferentes a Crédito	123,639	81.1%	120.4%
INGRESOS+DISPONIBILIDAD INICIAL		1,460,524		
3	GASTOS CORRIENTES	1,364,122	99.5%	98.0%
3.1	Funcionamiento	90,843	62.4%	104.1%
3.2	Operación	1,273,279	102.2%	97.6%
3.3	Inversión	0	0.0%	0.0%
4	Disponibilidad Final	96,401		

\* Cifras en millones de pesos.  
\*\* Para la vigencia 2018 no se tiene presupuesto aprobado por CONFIS.

- Los ingresos corrientes presentan una ejecución acumulada del 99.8%. En comparación a la vigencia 2018 se presenta un crecimiento del 0.4%
- En la vigencia 2019 fueron recaudados \$90.916 millones como capitalización efectuada por el Distrito Capital. En la vigencia 2018 se recibió capitalización por valor de \$150.000 millones.
- La ejecución acumulada de gastos corrientes alcanza un 99,5%, En comparación a la vigencia 2018 se presenta un crecimiento del 1.5%
- Los gastos de funcionamiento para 2019 se ubican en una ejecución del 62.40% lo cual está acorde con el direccionamiento de austeridad y racionalización del gasto.

# INFORME GESTIÓN DEL RIESGO

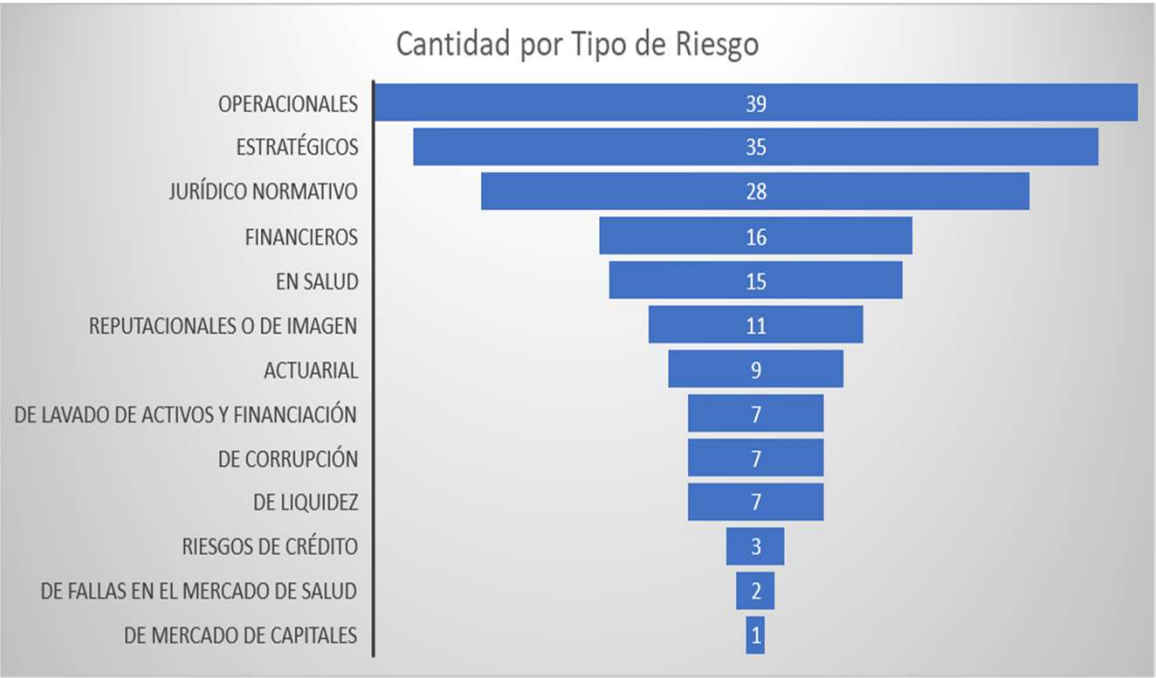


## Detalle por Clasificación de Riesgo

### Resultado Consolidado Mapa de Calor

RESULTADO DEL RIESGO	2018		I SEM 2019		II SEM 2019	
	TOTAL	%	TOTAL	%	TOTAL	%
RIESGO MUY ALTO	76	44	66	35	49	26
RIESGO ALTO	45	26	51	31	40	21
RIESGO MODERADO	45	26	59	27	79	41
RIESGO BAJO	6	4	14	7	22	12
TOTAL	172	100	190	100	190	100

Fuente: Capital Salud EPS-S – Sistema de Gestión del Riesgo.



Fuente: Capital Salud EPS-S – Sistema de Gestión del Riesgo.





# SATISFACCIÓN DEL USUARIO

## ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN Y PLAN DE MEJORA

En el 2019 se aplicaron **1055** encuestas de satisfacción a la población afiliada a la EPS.

Tasa de satisfacción atención en IPS 91 %.



# SATISFACCIÓN USUARIOS POR IPS

Los afiliados perciben un alto nivel de satisfacción

91.9%

Subred Sur

91.2%

Subred Centro Oriente

90%

Subred Norte

87.5%

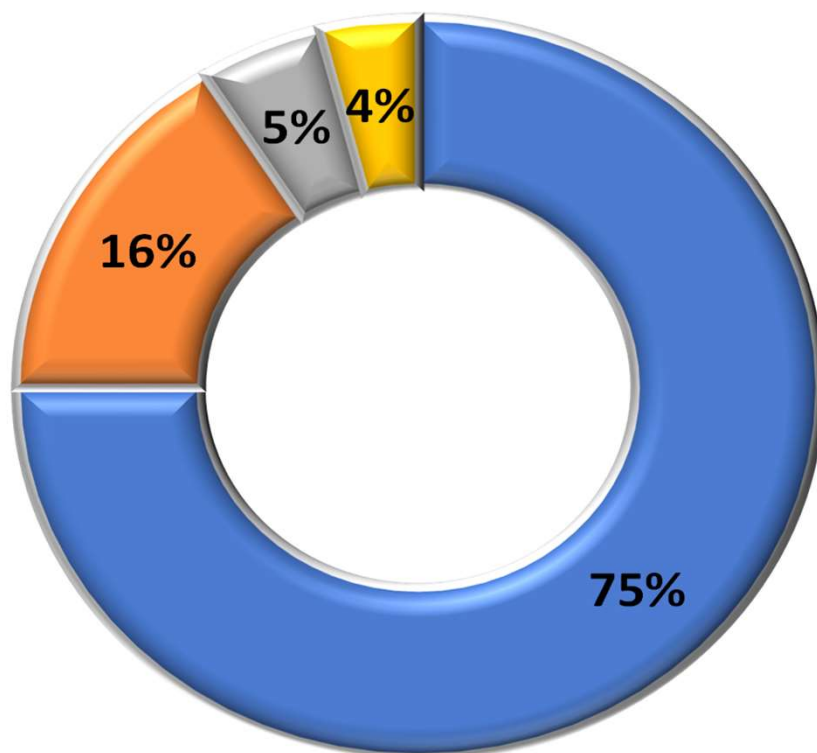
Subred Sur Occidente

93%

IPS Privadas

Estos resultados fueron socializados con los referentes de cada Subred e IPS para el diseño e implementación de planes de mejoramiento que permitan fortalecer las variables que obtuvieron baja calificación, esperando así mejorar la experiencia de los afiliados a Capital Salud EPS-S.

## MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN



- DEMORA EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS
- DIFICULTAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS
- HUMANIZACION DEL SERVICIO
- OTROS



# PLAN DE MEJORA DE FORTALECIMIENTO PAU



## OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Fortalecimiento Locativo
- Recurso Humano
- Implementación Digiturnos
- Manejo de Filas en puntos de atención



## ACCIONES

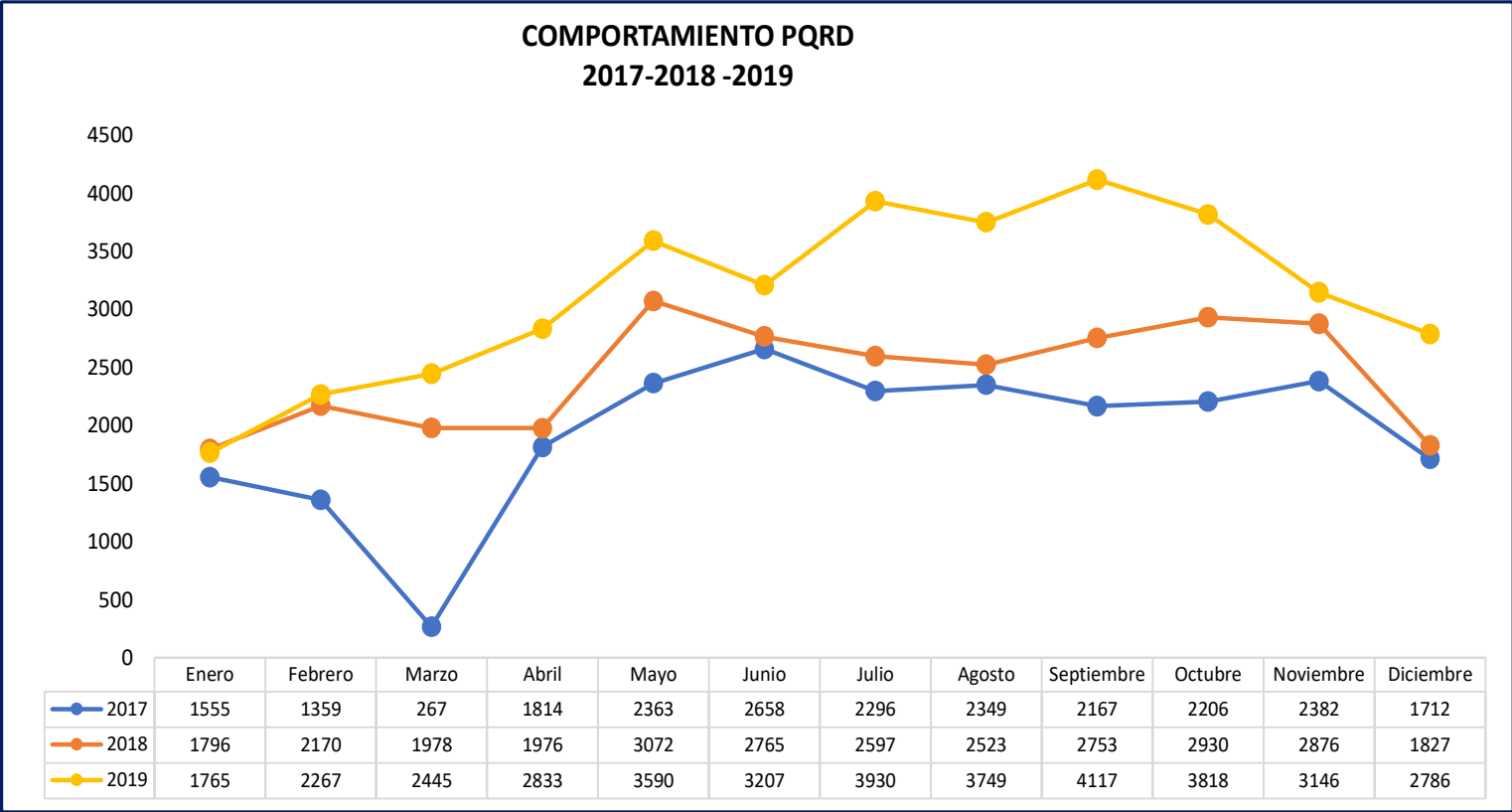
- Ajuste módulos y atención preferencial
- Fortalecimiento del recurso humano
- Fortalecimiento y operación de Digiturno
- Organización y orientación de las filas y caja rápida



## RESULTADOS

- Mejora en la calidad de la atención
- Disminución de tiempos de espera
- Oportunidad de la atención en los PAU
- Satisfacción al usuario

# COMPORTAMIENTO PQRD



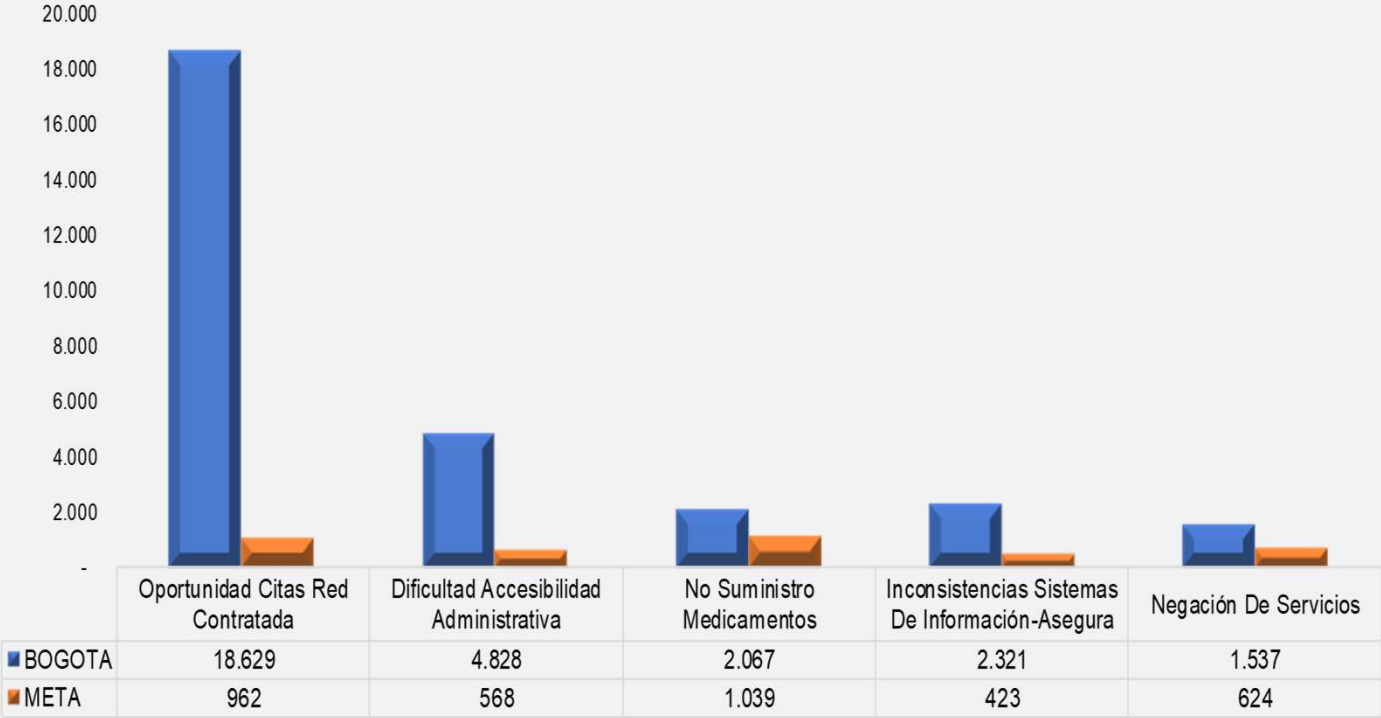
Capital Salud EPS-S en el análisis de PQRD recibidas, evidencia que:

- Entre el año 2018 a 2019 se presentó un incremento del 8.482 PQRD en la radicación (34%).
- La Sucursal Bogotá representa el 88.96% del total de PQRD recibidas y el 11.04% corresponde a sucursal Meta, es de aclarar que este comportamiento va directamente proporcional a la cantidad de afiliados por cada sucursal.

Fuente: Capital Salud EPS-S. SIGSC diciembre 2019

# COMPORTAMIENTO PQRD

PRINCIPALES MOTIVOS VIGENCIA ENERO – DICIEMBRE 2019



Fuente: Capital Salud EPS-S - SIGSC

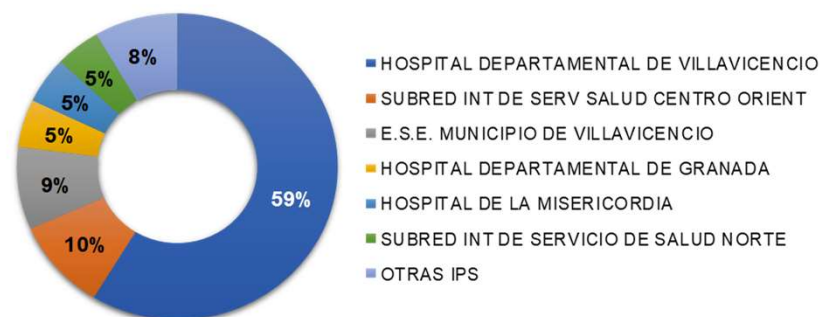
Del 100% de las PQRD recibidas se evidencia que el principal motivo es la Oportunidad en la Red Contratada con un total de 19.591 (52%) Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias.

# COMPORTAMIENTO PQRD MOTIVOS VIGENCIA ENERO – DICIEMBRE 2019

## OPORTUNIDAD CITAS RED CONTRATADA – BOGOTÁ - META

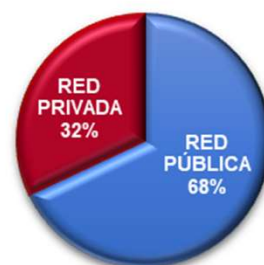
### META

#### PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN RED PÚBLICA

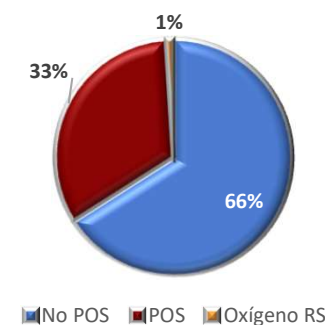


Fuente: Capital Salud EPS-S. SIGSC

#### RED PÚBLICA Y PRIVADA



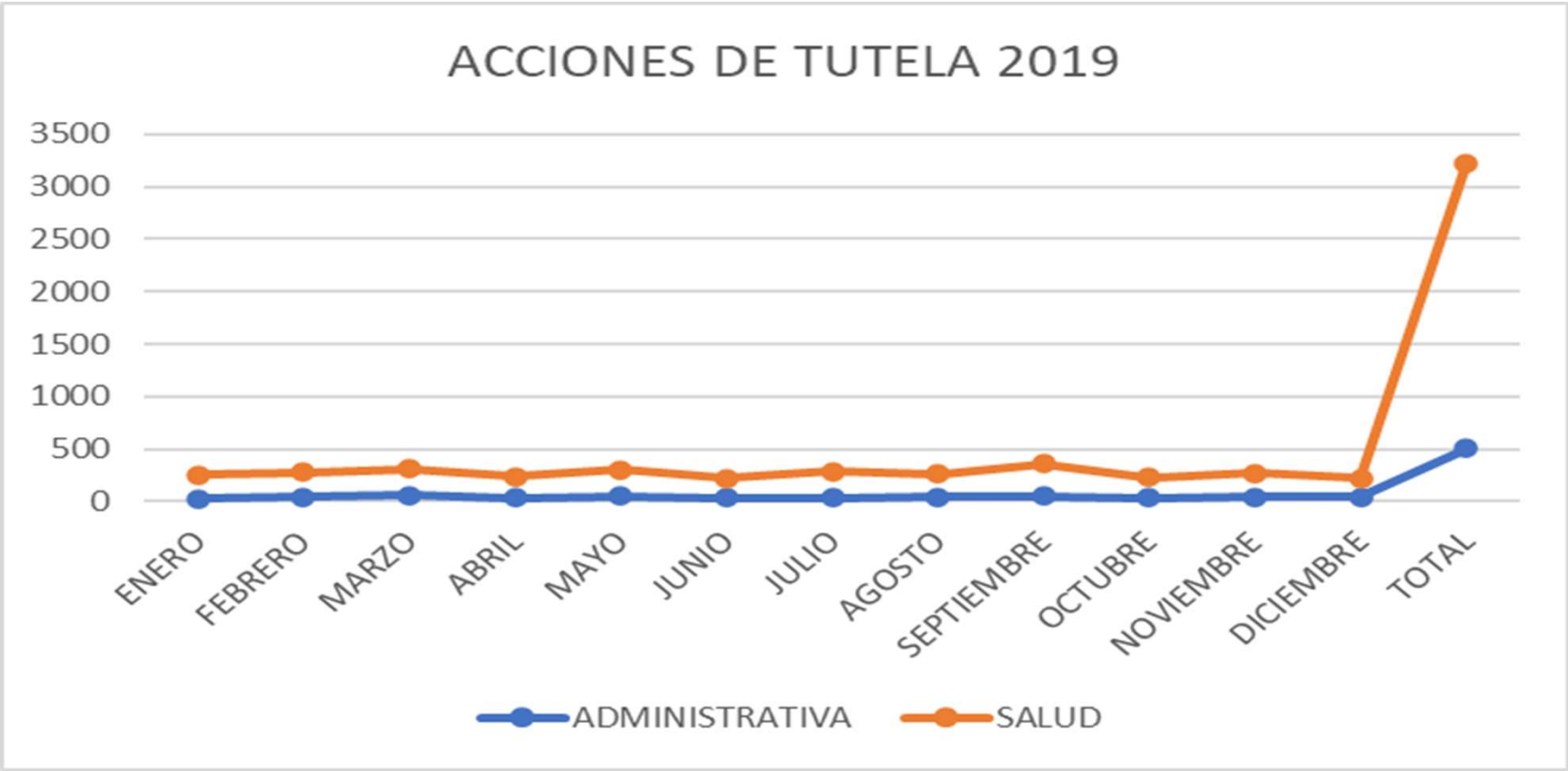
#### NO SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS



El 68% de las PQRD radicadas corresponden a la red pública, principalmente del Hospital Departamental de Villavicencio y el 32% corresponde a red privada.



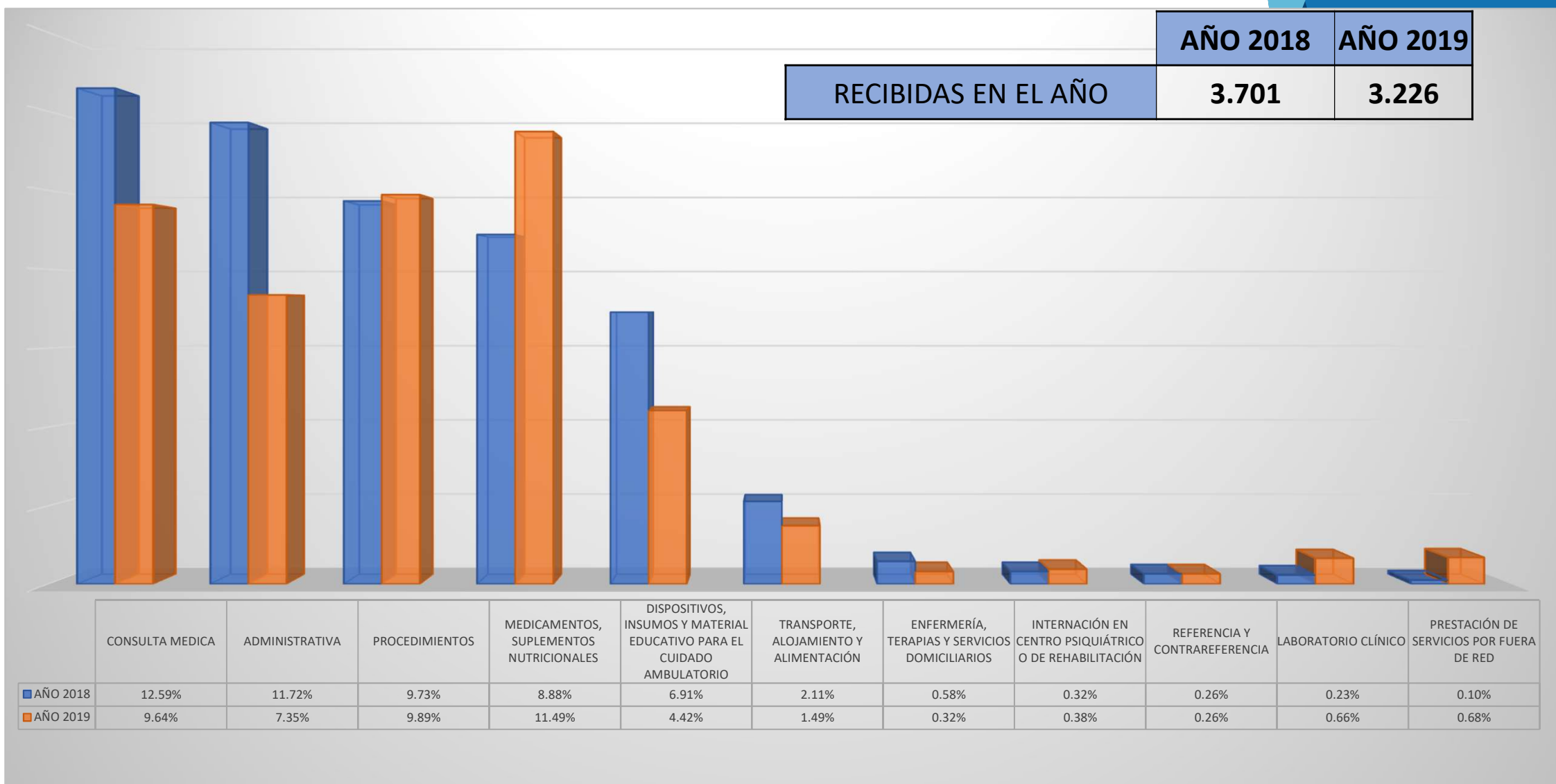
# CLASIFICACIÓN DE TUTELAS 2019 - ADMINISTRATIVA Y SALUD



Fuente: Capital Salud EPS-S – Secretaría General y Jurídica

ADMINISTRATIVA	SALUD
509	2.717

# COMPARATIVO MACROCAUSALES AÑOS 2018 Vs 2019



Fuente: Capital Salud EPS-S – Secretaría General y Jurídica

# PARTICIPACIÓN SOCIAL

# ASOCIACIÓN DE USUARIOS

## ¿Para que ejercer la participación social?

Para que los afiliados de Capital salud EPS-S puedan contribuir de forma propositiva en el fortalecimiento de la atención y la búsqueda de la garantía de la prestación de los servicios en salud.



## ¿Qué es la Asociación de Usuarios?

Es una agrupación de usuarios de Capital Salud EPS-S organizados con la finalidad de garantizar la participación ciudadana en la prestación de los servicios de salud conforme al Decreto 1757 de 1994.



**Inscribirse en cualquier Punto de Atención al Usuario (PAU)**

Informar a personal de servicio al cliente del PAU, que desea vincularse a la Asociación de usuarios.

**Enviando su solicitud por correo electrónico.**

Enviar datos completos (Nombre, número de documento, Teléfono y Dirección al correo: [asocapitalsalud1@hotmail.com](mailto:asocapitalsalud1@hotmail.com))

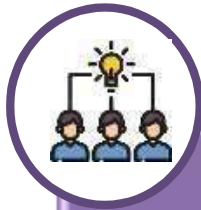
**Oficina de participación social**

Acercarse a la sede administrativa Carrera 39 No 26B 11 Siete de Agosto para realizar inscripción personalizada.



# LOGROS OBTENIDOS COMO PRODUCTO DEL TRABAJO CONJUNTO CON LA ASOCIACION DE USUARIOS

Creación de diferentes comités, con el apoyo y coordinación de la asociación



## Comité Planeación

Comité responsable de la formulación del futuro deseado para la asociación y con base en ese planteamiento, formula las alternativas de acción y los mecanismos adecuados a seguir para alcanzar los objetivos propuestos



## Comité Control Social

Ejerce su gestión en función de inspección y vigilancia de los ciudadanos, al ejercicio de la gestión de la administración pública; se entiende por gestión todos los procesos, procedimientos, objetivos, políticas expresadas a través de programas y proyectos



## Comité Salud

Es la instancia canalizadora del estado de salud de los usuarios frente a EPS.



## Comité Comunicaciones

Encargada de promover la utilización de los diferentes canales y medios de comunicación, así como el apoyo para el diseño de estrategias comunicativas que contribuyan a la promoción de los procesos de Participación Social

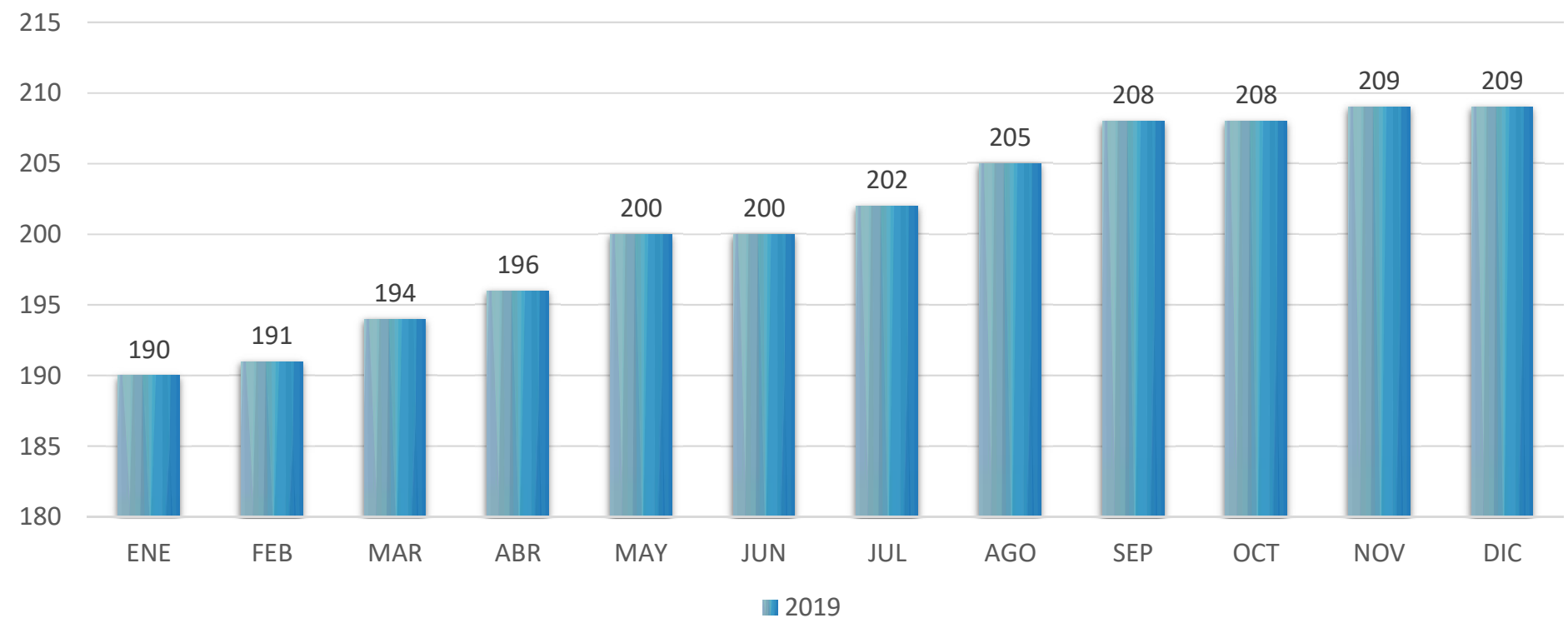


## Comité de Convivencia y conciliación

Comité encargado de velar por la buena conducta de los asociados y adoptar las medidas a que haya lugar en las diferentes instancias.



## AUMENTO BASE SOCIAL 2019



Fuente: Actas de Asociación de Usuarios de 2019



# PROTECCIÓN AL AFILIADO

## CUENTA POR PAGAR - PRESTACIÓN SERVICIOS DE SALUD



# DERECHOS



**Calidad e Integralidad en los Servicios de Urgencias, Consulta, Procedimientos Diagnósticos y Hospitalización: Oportunidad, Accesibilidad, Seguridad,**



**Comunicación clara con el personal de la salud, que responda a sus creencias y costumbres**



**Confidencialidad de la información clínica del afiliado.**



**Protección especial a niñas y niños**



**Información sobre los canales de comunicación con la EPS para lo relacionado con la Prestación del Servicio, Afiliación, Presentación de Peticiones, Quejas y Reclamos, e información General.**

# DEBERES



Actualización de  
la Información  
del Afiliado en la  
EPS-S



Uso Adecuado y  
Racional de los  
Servicios de  
Salud



Actuar de buena fe  
frente al SGSSS



Autocuidado



Respeto



Cumplir las  
normas del  
Sistema General  
de Seguridad  
Social en Salud -  
SGSSS



Solidaridad

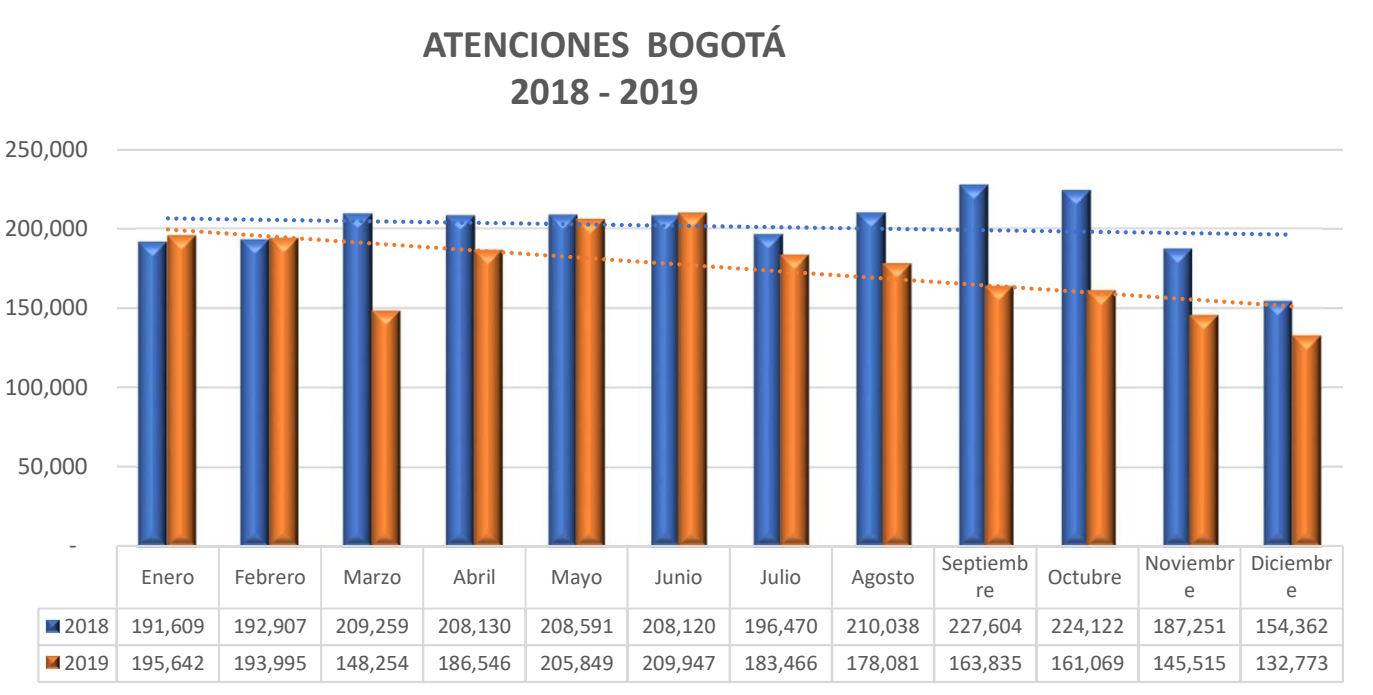


# PROTECCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL AFILIADO - ATENCIÓN EN PAU - BOGOTÁ

- En 2019 la EPS recibió 2.104.972 atenciones a los afiliados en PAU. Una variación negativa de 12,96% con el año 2018
- Los puntos de mayor afluencia fueron Misericordia 16.2%, Tunal 14.9%, Bosa 13.02%, Kennedy 12.1% y Usme con 7.5%.
- Del total de atenciones el 88.5% corresponde a los PAU de Bogotá.

Año / Mes	2018	% Participación	2019	% Participación
Enero	191.609	7,9%	195.642	9,3%
Febrero	192.907	8,0%	193.995	9,2%
Marzo	209.259	8,7%	148.254	7,0%
Abril	208.130	8,6%	186.546	8,9%
Mayo	208.591	8,6%	205.849	9,8%
Junio	208.120	8,6%	209.947	10,0%
Julio	196.470	8,1%	183.466	8,7%
Agosto	210.038	8,7%	178.081	8,5%
Septiembre	227.604	9,4%	163.835	7,8%
Octubre	224.122	9,3%	161.069	7,7%
Noviembre	187.251	7,7%	145.515	6,9%
Diciembre	154.362	6,4%	132.773	6,3%
Totales	2.418.463	100,0%	2.104.972	100,0%

Fuente: Capital Salud EPS-S Sistema de información Digiturno – corte 31 de Diciembre 2019



Fuente: Capital Salud EPS-S Sistema de información Digiturno – corte 31 de Diciembre 2019

# MECANISMOS DE ATENCIÓN PRIORITARIA PARA PERSONAS CON DERECHOS A ATENCIÓN PRIORITARIO O PREFERENCIAL.

## Estructura Puntos de Atención al Usuario - PAU

RED	PAU	MODULO S ATENCIO N GENERAL	MODULOS ATENCION PREFERENCIAL	MODULOS NOVEDADE S	MODULOS CTC	TOTAL MODULOS
RED NORTE	CALLE 73	7	4	1	1	13
	SUBA	5	5	1	1	12
	SERVITA	2	2	1	1	6
	ENGATIVA	0	4	1	1	4
RED SUR	TUNAL	13	9	3	2	25
	USME	3	5	1	1	10
	CANDELARIA	1	4	1	1	7
RED CENTRO ORIENTE	MISERICORDIA	11	9	2	2	26
	VICTORIA	1	2	1	1	6
	SANTA CLARA	0	3	0	0	2
RED SUR OCCIDENTE	BOSA	11	6	2	2	22
	KENNEDY	5	8	2	2	18
	FONTIBON	0	2	1	1	4
FUNDACIONES	KRA 30	7	0	0	0	7
TOTAL		66	63	17	16	162

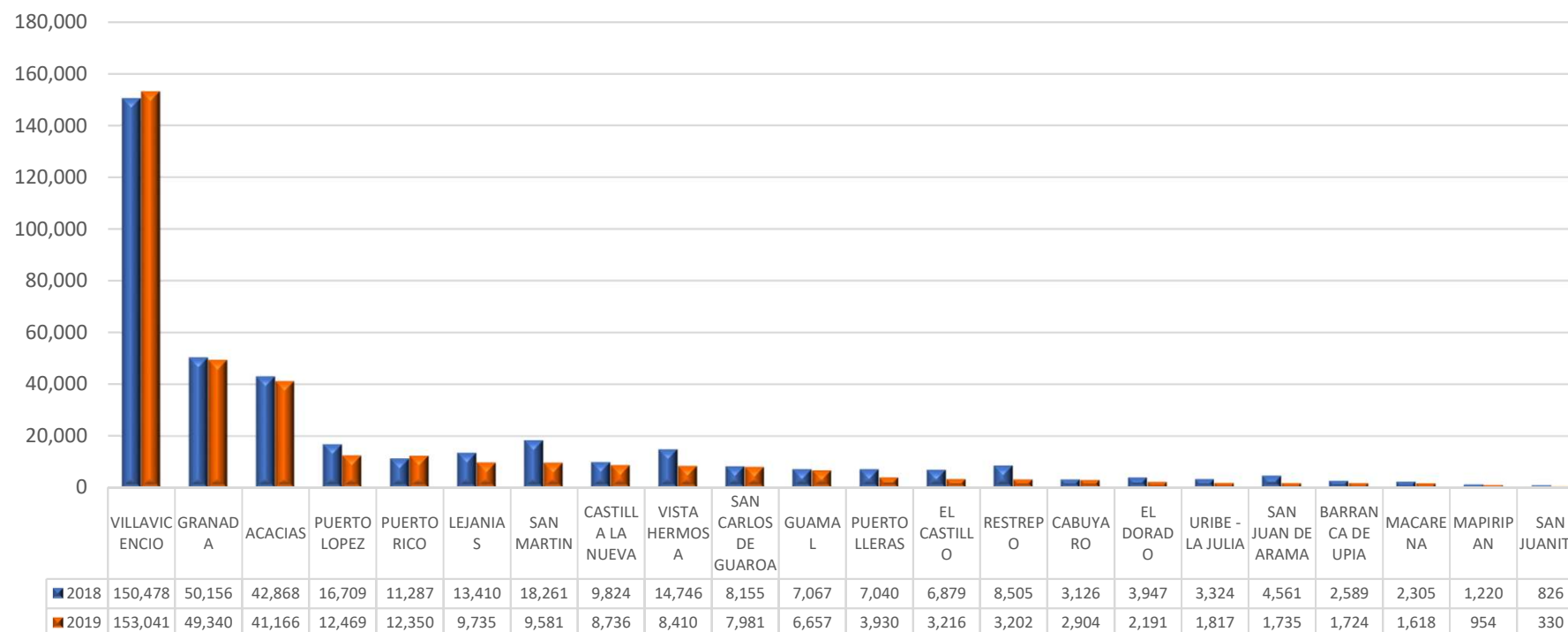
Fuente: Cooordinación de Servicio al Cliente capital Salud EPSS.–Corte 31 diciembre 2019

# PROTECCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL AFILIADO

## ATENCIÓN EN PAU – META

- En el año 2019 en la sucursal Meta se realizaron 343,087 atenciones en los diferentes PAU del departamento una variación de -11,41% frente al año inmediatamente anterior. La sucursal Meta participa con el 11,5% del total de atenciones
- Los puntos de mayor afluencia son Villavicencio con el 44%, Granada con 14% y Acacias posee el 12% de participación sobre el total de atenciones.

ATENCIONES META  
2018 - 2019



# PROTECCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL AFILIADO

## FORTALECIMIENTO PAU

### OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Fortalecimiento infraestructura
- Recurso Humano
- Implementación Digiturnos
- Agilización de filas en puntos de atención

### ACCIONES

- Ajuste filas preferenciales y atención regular
- Aumento en personal líneas de frente
- Reestructuración de Digiturnos
- Organización adecuada de las filas y de caja rápida

### RESULTADOS

- Mejora en la calidad de la atención
- Disminución de tiempos de espera
- Oportunidad de la atención en los PAU
- Satisfacción al usuario



# Gracias

