

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

**Empresa Promotora de Salud
CAPITAL SALUD EPS**

BOGOTÁ D.C Y META

2021

INTRODUCCION	4
CAPITULO I. PLATAFORMA ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL.....	7
Visión	9
Misión.....	9
Principios Corporativos	9
Valores Corporativos.....	9
Política de Calidad	10
Promesa de Servicio	10
Iniciativas y Objetivos Estratégicos	11
Mapa Estratégico	12
Estructura organizacional.....	13
Mapa de procesos.....	13
CAPITULO II. OBJETIVO GENERAL, ESPECIFICOS, ALCANCE Y MARCO LEGAL DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2021 ...	14
Objetivo general.....	14
Objetivos específicos	14
Alcance	15
Marco legal	15
CAPITULO III. LINEAMIENTOS PARA LA GESTION DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	17
Acciones preventivas frente a los potenciales riesgos de corrupción	18
Denuncia de los actos de corrupción.....	19
Responsabilidad frente a los actos de corrupción.....	19
CAPITULO IV. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2021	21
Alineación Componentes del PAAC con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.....	21
Componente 1. Gestión del Riesgo de Corrupción	23
Componente 2. Racionalización de trámites	26
Componente 3. Rendición de cuentas	28
Componente 4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.....	30

Componente 5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	34
Componente 6. Iniciativas adicionales	36
CAPITULO V. ARTICULACION PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2021, CODIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO Y SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO – SARLAFT	37
Código de Conducta y Buen Gobierno.....	38
Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo – SARLAFT de CAPITAL SALUD EPS.....	38
CAPITULO VI. ELABORACION, APROBACION, PROMOCION, MONITOREO, CONTROL Y EVALUACIÓN DEL PAAC 2021	39
CAPITULO VII. METAS, INDICADORES, RESPONSABLES Y RECURSOS DEL PAAC	40
DOCUMENTOS DE REFERENCIA PARA CONSTRUCCION DEL PAAC 2021 ..	42
APROBACIÓN PAAC 2021	43

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 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.

El presente documento se formuló teniendo en cuenta 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: 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.

Para la actualización del PAAC 2021, se realizó siete (7) mesas de trabajo entre diciembre de 2020 y enero de 2021, donde participaron los líderes de proceso involucrados en cada uno de los componentes para la generación preliminar de las acciones por cada componente.

Además, de acuerdo con la Ley 1757 de 2015 “Disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”, Capital Salud EPS cargó en la página web el documento preliminar del PAAC 2021 para revisión y participación de la ciudadanía en general, afiliados, contratistas, órganos de control, grupos poblacionales, instancias y espacios de participación social, COPACOS, asociaciones de usuarios, veedurías ciudadanas, otros tipos de organización en general y demás grupos de interés, también se habilitó un formulario desde el 15 de enero hasta el 27 de enero de 2021 para que los grupos de interés dejaran registro de sus sugerencias, inquietudes y/o participación.

En ese contexto y teniendo como referente los lineamientos normativos del Decreto 1499 de septiembre de 2017 de la 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 Distrital 118 de 2018 “Adopción del Código de Integridad del servicio público”, el Decreto 591 y 592 de 2018 de la Alcaldía Mayor de Bogotá “Adopción del MIPG para el Distrito Capital”, la Circular No. 008 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y las recomendaciones del Comité Distrital de Lucha Contra la Corrupción – CDLCC; Capital Salud EPS realizó la actualización del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para la vigencia 2021.

El PAAC 2021 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 teniendo en cuenta las condiciones territoriales¹ y los 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

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, funcionarios 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.

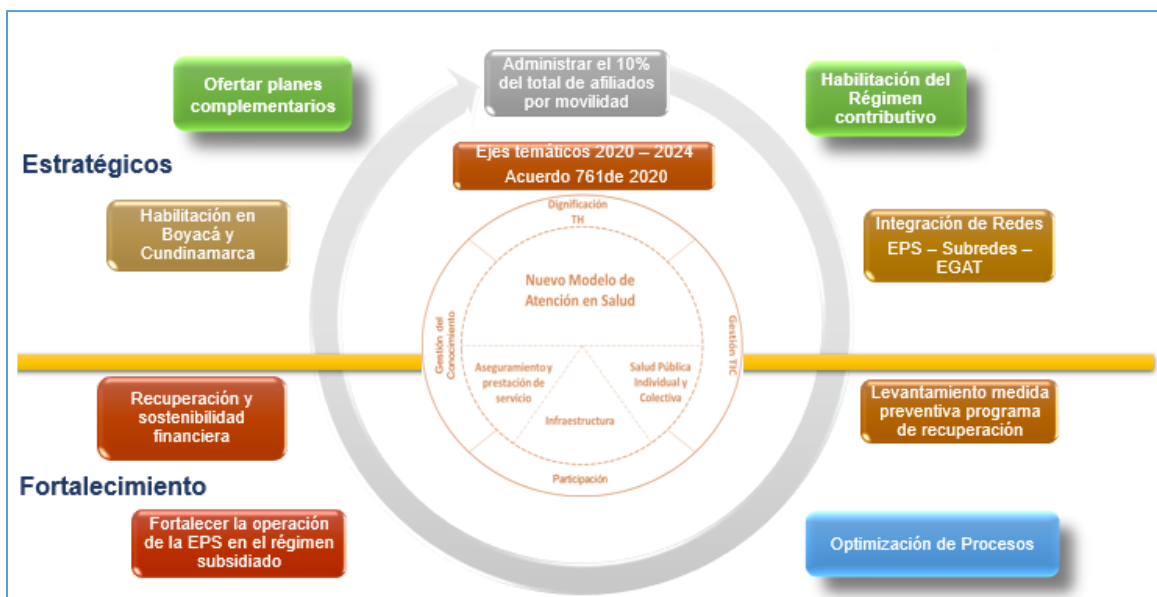
El presente documento contiene siete capítulos. Un primer capítulo describe la plataforma estratégica institucional y como el PAAC se articula con los objetivos estratégicos institucionales. El capítulo 2 describe el objetivo general y específicos, alcance y marco legal del PAAC 2021; un tercer capítulo describe los seis componentes del PAAC 2021 de acuerdo con lo exigido normativamente. El capítulo 4 describe la articulación del PAAC 2021 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 quinto capítulo que describe el marco institucional de seguimiento y evaluación del PAAC 2021 y, por último, el capítulo 6 define los cronogramas por componente con las áreas responsables, los líderes de proceso, las metas e indicadores y los recursos asignados.

¹ Dadas las características de nuestra sucursal del META.

Capital Salud EPS presenta su Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para la vigencia 2021 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

Capital Salud EPS en búsqueda de continuar con los más altos estándares de calidad y mejorar la satisfacción de la población afiliada, ha planificado esquemas gerenciales que permitan lograr los objetivos a los retos plasmados a través de su planeación estratégica 2021-2024 con un nuevo modelo en salud con enfoque humano, familiar y comunitario, definiendo su misión, visión, principios y valores, contemplando 10 objetivos estratégicos que impactan a 5 perspectivas en impacto en salud, adecuada atención a los usuarios, sostenibilidad financiera, mejora de procesos internos, aprendizaje y crecimiento.



Fuente: Direccionamiento Estratégico 2021 – 2024 – Capital Salud EPS

De acuerdo con lo definido en el Plan Distrital de Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas y el Plan Plurianual de Inversiones para Bogotá D. C. para el período 2020-2024 “Un Nuevo Contrato Social y Ambiental para la Bogotá del siglo XXI” que constituye el marco de acción de las políticas, programas, estrategias y proyectos de la Administración Distrital mediante el Acuerdo 761 de 2020 y con articulación de la Secretaría Distrital de Salud - SDS integra los ejes temáticos 2020-2024 como son:

- Nuevo Modelo de Atención en Salud
- Salud Pública Individual y Colectiva
- Aseguramiento y Prestación de Servicios
- Infraestructura
- Gestión TICs
- Dignificación Laboral

Así mismo, Capital Salud EPS en el marco del Acuerdo 641 del 6 de abril de 2016 del Concejo de Bogotá, referente a la reorganización del Sector Salud de Bogotá Distrito

Capital, ha venido adoptando 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, que han permitido avanzar en el cumplimiento de su objeto social como Asegurador.

Las redes son mecanismos estratégicos para promover el intercambio de información, experiencias, conocimiento y contribuir con la cooperación técnica, sostenible mediante acciones de comunicación y coordinación entre sus miembros.

De acuerdo con la revisión en la literatura y con las buenas prácticas adoptadas mediante las mesas de trabajo con la Universidad de Antioquia, las Subredes Integradas de Servicios de Salud, e EGAT y en cabeza de la Secretaria Distrital de Salud durante la vigencia 2019 y 2020, las redes ofrecen varias ventajas, entre las cuales cabe destacar:

- Ayudan a crear relaciones confiables, como base para compartir información y conocimiento.
- Sirven como mecanismo de aprendizaje mutuo y fortalecimiento de capacidades.
- Activan la interfase entre el conocimiento y la acción.
- Ofrecen una oportunidad para unir los grupos intersectoriales.
- Contribuyen con la toma de decisiones y la resolución de problemas (incidencia política).
- Ofrecen la posibilidad de acceder a más información y conocimientos prácticos.
- Permiten aprender con otros.
- Movilizan recursos.
- Favorecen el desarrollo de sinergias. Los actores logran cumplir objetivos que difícilmente se podrían alcanzar de manera aislada.
- Dan espacio a ideas nuevas y soluciones innovadoras.
- Permiten dividir el trabajo, sin duplicar esfuerzos.
- Permiten comparar fortalezas versus fragilidades y facilitan la concentración en los puntos fuertes específicos.
- El desarrollo de una red orientada a los pacientes, que posibilite la mejora de la calidad asistencial y la optimización de los recursos empleados.

En cabeza de la Secretaria Distrital de Salud en el marco del Acuerdo 641 del 6 de abril de 2016 del Concejo de Bogotá, referente a la reorganización del Sector Salud de Bogotá se continua con el fortalecimiento de integración de 3 actores:

- Subredes Integradas de Servicios de Salud
- EGAT
- Capital Salud EPS

El éxito de la integración de redes está totalmente condicionado a la existencia de un firme compromiso por parte de los actores involucrados (Subredes – EGAT – Capital Salud EPS)

en diseñar y poner en operación una red integrada basada en los requerimientos presentes y futuros.

Partiendo de la premisa de lograr “Un modelo en salud con enfoque humano, familiar y comunitario” Capital Salud EPS realiza la actualización de su perspectiva estratégica y los objetivos a alcanzar en los próximos cuatro años, mediante la definición de su planeación estratégica por medio de una metodología colaborativa y propositiva desarrollada de la mano de los colaboradores, quienes mediante jornadas técnicas participaron en la creación de la plataforma estratégica de la entidad, para ejecución durante los años 2021 al 2024 logrando obtener los siguientes resultados:

Visión

Somos la EPS que garantiza el aseguramiento, el bienestar y la salud de sus afiliados; basada en un modelo de atención integral en salud, con altos estándares de calidad, trato humanizado, renovación tecnológica, con un equipo de trabajo competente enfocada en la satisfacción de nuestros afiliados y sus familias.

Misión

En el 2024 CAPITAL SALUD EPS será la EAPB reconocida por su enfoque social y humano, con estándares superiores de calidad, basados en la innovación de sus procesos y sostenibilidad financiera.

Principios Corporativos

- **Integridad:** Es una cualidad que denota entereza moral, rectitud y honradez en la conducta y en el comportamiento, la integridad genera confianza y da autoridad para la toma de decisiones y resolución de problemas a nivel personal y organizacional.
- **Honestidad** Actuar siempre con fundamento en la verdad, en cumplimiento de los deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
- **Respeto:** Reconocer, valorar y tratar de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
- **Ética Corporativa:** Actuar acorde con los principios básicos que propugna la sociedad, al evitar y rechazar cualquier actuación en contra de la entidad, de nuestros afiliados y/o de alguno de nuestros colaboradores.

Valores Corporativos

- **Compromiso en el resultado:** Asumir con profesionalismo las funciones, los cometidos y/o valores que faciliten alcanzar la misión de la entidad, siendo

consecuentes con lo que se compromete, cumpliendo y llevando a cabo todo aquello que se ha acordado, teniendo presente la importancia del rol desempeñado y con disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de los clientes internos y externos con los que se relacionen las labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

- **Innovación:** La innovación y la calidad son la clave para el cumplimiento de nuestro compromiso con el progreso de la entidad, desarrollando soluciones que se anticipen y satisfagan las necesidades de nuestros clientes, con productos y servicios de alto valor, asumiendo para ello riesgos calculados de manera integral que genere fidelidad y confianza.
- **Empatía:** Es la capacidad para comprender a los otros y, en algunas ocasiones, sentir como los otros, lo que deriva en organizaciones más colaborativas, más productivas, menos egoístas, más centradas en cumplir un propósito común y en alcanzar los objetivos establecidos en la entidad.
- **Trabajo en equipo:** Es compartir conocimientos, experiencias y esfuerzo, aportando lo mejor de cada uno y asumiendo responsabilidades para la consecución de un objetivo común. Supone trabajar con liderazgo y compromiso compartido, con método y flexibilidad, en un ambiente que promueva el enriquecimiento mutuo, en el cual se valoren y se respeten todas las opiniones e ideas y donde el trabajo de cada uno se entienda como el trabajo de todos.

Política de Calidad

Estamos comprometidos en satisfacer las necesidades de nuestros grupos de interés mediante altos estándares de calidad, bajo un modelo de atención integral en salud, con enfoque en riesgos, social y humano, que propenda por la mejora continua del sistema integrado de gestión

Promesa de Servicio

La promesa de servicio corresponde al compromiso que adquiere la EPS con el afiliado, para velar por la satisfacción de sus necesidades, expectativas y deseos, y superarlas con altos estándares de Calidad. Entendiendo esta situación, durante la jornada de Planeación Estratégica efectuada por con el grupo de trabajo de la Dirección de Atención al Usuario, se pensó, analizó y diseñó la promesa de servicio que Capital Salud EPS le cumplirá a sus afiliados, definida de la siguiente manera:

Prestar un servicio oportuno, integral y humanizado.

La promesa de servicio definida se encuentra alineada con la Misión, la Visión y la Política de Calidad de Capital Salud EPS, enfocándose principalmente en el trato humano y en la prestación del servicio con calidad, cumpliendo con la oportunidad e integralidad de los servicios requeridos por el afiliado de la EPS.

Iniciativas y Objetivos Estratégicos

La EPS de acuerdo con lo definido el Plan Distrital de Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas y el Plan Plurianual de Inversiones para Bogotá D. C. para el período 2020-2024 “Un Nuevo Contrato Social y Ambiental para la Bogotá del siglo XXI” que constituye el marco de acción de las políticas, programas, estrategias y proyectos de la Administración Distrital mediante el Acuerdo 761 de 2020 y con articulación de la Secretaria Distrital de Salud - SDS integra los ejes temáticos 2020-20244

- Nuevo Modelo de Atención en Salud
- Salud Pública Individual y Colectiva
- Aseguramiento y prestación de servicio
- Infraestructura
 - Infraestructura- Unificación Sedes Administrativas
 - Infraestructura- mejoramiento PAU'S
- Gestión TIC

En el cual articula los lineamientos de los ejes dentro de la implementación de la planeación estratégica de la EPS para la vigencia 2021 – 2024. En este contexto, dentro del desarrollo de los talleres estratégicos con cada líder de proceso y sus equipos de trabajo, se establecen 10 objetivos estratégicos para 5 perspectivas, relacionados a continuación:

Perspectivas		Objetivos
		Estratégicos
Articuladas con las de la SDS	Impacto en Salud	10. Posicionar la EPS como referente nacional en salud
		9. Mejorar el estado de salud de la población objeto de la EPS
		8. Desarrollar gestión en redes integradas de servicios de salud
	Financiera	7. Lograr la sostenibilidad financiera de la EPS
	Usuarios	6. Incrementar la fidelización y satisfacción de los usuarios
		5. Aumentar la población afiliada a Capital Salud EPS
	Procesos internos	4. Optimizar los procesos internos de la EPS
		3. Lograr la implementación, integración e innovación (I3) del SIG
	Aprendizaje y Crecimiento	2. Fortalecer los sistemas de información, infraestructura tecnológica y redes de comunicación
		1. Consolidar la Cultura Organizacional enfocada en la Humanización del Servicio

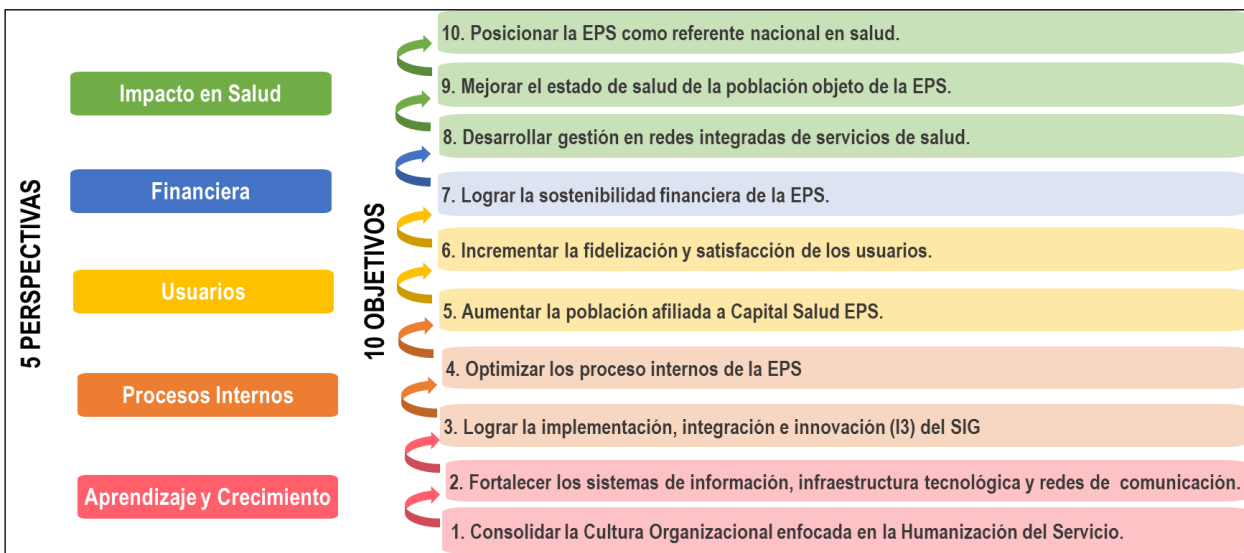
Fuente. Propia Dirección de Estrategia y Planeación

Es necesario mencionar que, la planeación estratégica 2021- 2024 está diseñada mediante una estructura en bloque, dentro de la cual, la base para lograr su ejecución es el Talento

Humano, razón por la que la perspectiva “Aprendizaje y Crecimiento” se encuentra en el primer nivel, ellos a su vez, son quienes ejecutan y desarrollan los procesos de la entidad, por lo cual el segundo nivel está ocupado por la perspectiva “Procesos internos”, estos procesos son diseñados para satisfacer las necesidades de los afiliados a Capital Salud, ubicando en el tercer nivel la Perspectiva “Usuarios”, la ejecución de todo lo anterior debe impactar Financieramente en la EPS, permitiéndole lograr un equilibrio financiero perfecto evidenciado en el cuarto nivel donde se ubica la Perspectiva “Financiera”, todo este despliegue es efectuado fundamentalmente con el propósito de lograr un impacto positivo en la salud de la Población vinculada a la entidad y cumplir con las necesidades de los Stakeholders de la organización.

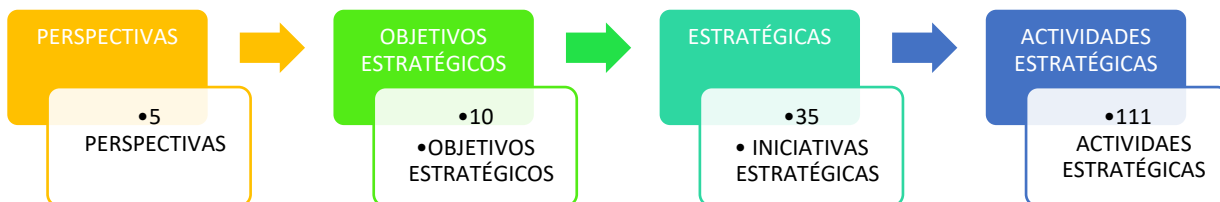
Lo anteriormente mencionado, corresponde a la explicación de la ruta estratégica que Capital Salud EPS pretende recorrer durante los próximos 4 años, dicho camino se encuentra plasmado en los 10 objetivos estratégicos definidos, los cuales conservan la estructura piramidal mencionada anteriormente e inician desde la base con la perspectiva Aprendizaje y Crecimiento y culmina con la perspectiva Impacto en Salud.

Mapa Estratégico



Fuente. Propia Dirección de Estrategia y Planeación

En este sentido, el mapa estratégico se encuentra articulado de la siguiente manera:



Fuente. Propia Dirección de Estrategia y Planeación

Estructura organizacional

La Estructura Organizacional de Capital Salud EPS se ajustó el 19 de febrero de 2020 y se actualizaron denominaciones de cargos aprobada el 3 de diciembre de 2020.

La Entidad cuenta con la siguiente estructura organizacional:

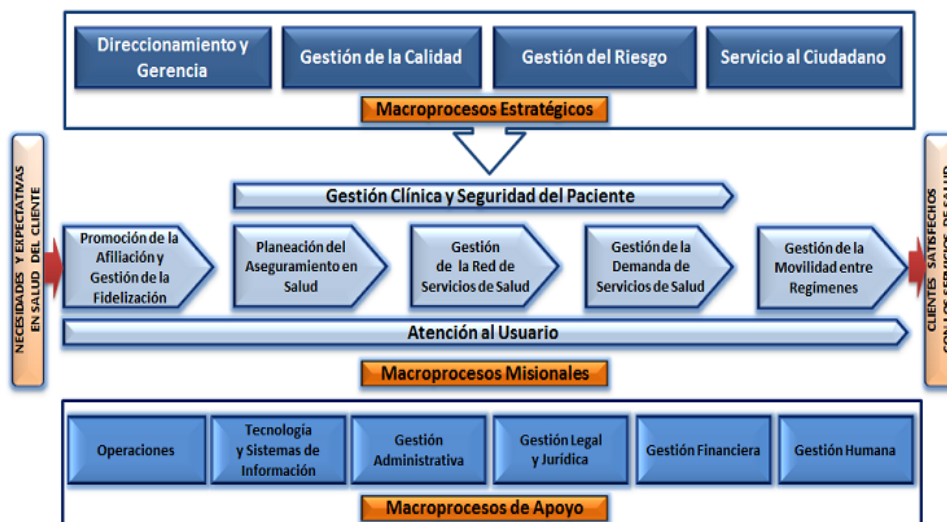


1. Estructura aprobada el 19 de febrero de 2020 mediante Acta No. 115, reunión ordinaria Junta Directiva – Capital Salud EPS-S.
2. Actualización de denominación de cargos aprobada el 3 de diciembre de 2020 mediante Acta No.122, reunión ordinaria Junta Directiva – Capital Salud EPS-S.

Organigrama
CAPITAL SALUD EPS-S
DR-002 V4.1 - 2021

Mapa de procesos

Los procesos de la cadena de valor de Capital Salud EPS cuentan 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).



Fuente: Capital Salud EPS

CAPITULO II. OBJETIVO GENERAL, ESPECIFICOS, ALCANCE Y MARCO LEGAL DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2021

Los lineamientos del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC 2021 de Capital Salud EPS están articulados con lo establecido en los 17 macroprocesos de la EPS.

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 colaboradores o 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 específicos

- 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 las actividades 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.
- 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 funcionarios con los lineamientos y orientaciones del Plan anticorrupción y atención al ciudadano de la entidad.
- Identificar buenas prácticas y lecciones aprendidas en el diseño de este instrumento de planeación.

Alcance

El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC aplica para todos los trabajadores de Capital Salud EPS, 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 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 anti-trámites 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 funcionarios 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 7º.** 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”.

Decretos 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” Circular No. 008 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Instrumento de Planeación - Orientaciones para la Elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020.

Recomendaciones del Comité Distrital de Lucha Contra la Corrupción - CDLCC - 2020.

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

El riesgo de corrupción está definido como 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.² En ese sentido la EPS Capital Salud establece en la Política de Gestión de Riesgos de la Entidad la cero tolerancia al riesgo de corrupción y al riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo³.

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. 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 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.
- Tener un comportamiento ético y transparente en el manejo de los recursos humanos, financieros y tecnológicos de la Entidad.
- Observar los principios, valores y normas de conducta especificadas en el Código de Conducta y Buen Gobierno, documento identificado con el código A02-PE del macroproceso de Planeación Estratégica de la EPS.

² Circular externa 004 de 2018.

³ Política PL01-GRI Política de Gestión de Riesgos del Macroproceso de gestión del riesgo de Capital Salud EPS.

- 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.

Denuncia de los actos de corrupción.

Capital Salud EPS tiene establecido en el procedimiento P04-GRI PROCEDIMIENTO ATENCION DE DENUNCIAS DE CORRUPCION Y/O SARLAFT cómo estandarizar la recepción, gestión, monitoreo y cierre de denuncias de corrupción o denuncias de lavado de activos o financiación del terrorismo – LA/FT y en la página web de la Entidad está el enlace <https://portal.capitalsalud.gov.co/formularioanticorrupcion/> 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., aquellos actos que puedan ser constitutivos de corrupción.

Responsabilidad frente a los actos de corrupción

Capital Salud EPS 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 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.

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

- 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. tenga relación contractual o comercial.
- 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 no ofrecer u otorgar obsequios o cualquier otro beneficio a terceros.
- 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 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.
- 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
- 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.
- 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. 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.
- 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.
- Demostrar interés mediante actos externos en que determinado acto o contrato le sea adjudicado o convenido con un tercero en particular.
- 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.
- No se obtendrá beneficio personal o en favor de terceros a costa de la Entidad.

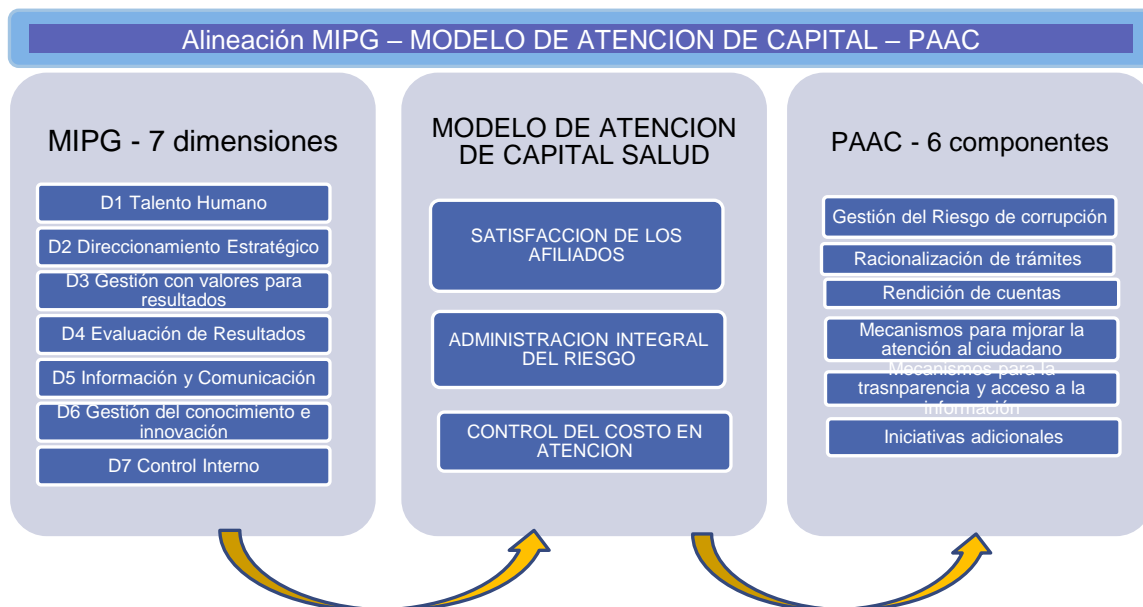
Para no incurrir en conflicto de interés se evitará realizar operaciones legalmente aceptadas en las que, empleando la autoridad del cargo o posición en la entidad o la relación con los afiliados, proveedores, contratistas o competidores, estos pueden obtener beneficios que afecten al patrimonio de Capital Salud EPS.

Si el hecho denunciado correspondiese con uno de aquellos definidos por el presente documento como constitutivo de corrupción Capital Salud EPS seguirá el procedimiento que aplique y que esté definido en el Código Sustantivo del Trabajo, reglamento interno de trabajo de la Entidad y normas que correspondan.

CAPITULO IV. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2021

Alineación Componentes del PAAC con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión

En cumplimiento del Decreto 1499 de 2017 relacionado con la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG- se estableció 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 2021:



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, el sistema de control interno y 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 2021
Estratégicos	Direccionamiento y Gerencia	Dimensión 2 Direccionamiento Estratégico y Planeación	1. Gestión del Riesgo de Corrupción 2. Racionalización de trámites 3. Rendición de cuentas 4. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano 5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información 6. Otras Iniciativas
	Gestión de Calidad	Dimensión 3 Gestión con valores para resultados	
	Gestión del Riesgo	Dimensión 4 Evaluación de Resultados	
	Servicio al Ciudadano	Dimensión 5 Información y Comunicación Dimensión 6 Gestión del Conocimiento e Innovación Dimensión 7 Control Interno	
Misionales	Gestión Clínica y Seguridad del Paciente		1. Gestión del Riesgo de Corrupción 2. Racionalización de trámites 3. Rendición de cuentas 4. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano 5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información 6. Otras Iniciativas
	Promoción de la Afiliación y Gestión de la Fidelización	Dimensión 3 Gestión con valores para resultados	
	Planeación del Aseguramiento en Salud	Dimensión 5 Información y Comunicación	
	Gestión de la Red de Servicios de Salud	Dimensión 6 Gestión del Conocimiento e Innovación	
	Gestión de la Demanda de Servicios de Salud		

Tipo de Macroproceso	Macroproceso	MIPG	No. COMPONENTE - PACC 2021
	Gestión de la Movilidad entre Regímenes		
	Atención al Usuario		
De apoyo	Operaciones		
	Tecnología y Sistemas de Información	Dimensión 1 Gestión del Talento Humano	1. Gestión del Riesgo de Corrupción
	Gestión Administrativa	Dimensión 4 Evaluación de Resultados	2. Racionalización de trámites 3. Rendición de cuentas
	Gestión Legal y Jurídica	Dimensión 5 Información y Comunicación	5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información
	Gestión Financiera	Dimensión 6 Gestión del Conocimiento e Innovación	6. Otras Iniciativas
	Gestión Humana		

Componente 1. Gestión del Riesgo de Corrupción

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

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 Salud⁴ que el riesgo de corrupción es la posibilidad de pérdida o daño que puede tener la entidad por

⁴ Política de Gestión de Riesgos Capital Salud EPS, julio 2020.

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 y el nivel de tolerancia es cero para este tipo de riesgo.

La incorporación de este componente en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, marca la orientación hacia las entidades para abordar la gestión de riesgos con un enfoque centrado en la detección y tratamiento de factores asociados a corrupción. (Congreso de la República de Colombia, 2011).⁵

A continuación, las acciones 2021, en el marco de las estrategias de gestión del riesgo de la política institucional, para que en las líneas de defensa (Gerente, Director de Estrategia y Planeación, Jefe de Control Interno y Jefe de Riesgos) puedan evitar la materialización de los riesgos:

- **Líder del Componente:** Oficina de Riesgos

Subcomponente	Acción		Fecha Limite de Cumplimiento	Meta o Producto	Responsable
Política Administración del Riesgo	1.1	Revisar la política de administración de gestión riesgos y actualizarla en caso que se requiera	Diciembre 31 de 2021	Política revisada y actualizada en caso de que se requiera teniendo en cuenta la normatividad legal vigente.	Comité de Riesgos
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Fortalecer la participación incidente de los grupos de valor organizando ejercicios de apertura, que busquen consolidar en la Entidades escenarios de participación, promover acciones de gobierno abierto a través de la escucha asertiva, y vincular a las partes interesadas en escenarios de planeación, implementación y seguimiento.	Diciembre 31 de 2021	Administración y gestión de la línea ética con periodicidad semestral	Oficina de Riesgos
	2.2	Actualizar la Matriz de Riesgos de Corrupción.	Diciembre 31 de 2021	Matriz de Riesgos de Corrupción actualizada basada en el Sistema de Gestión de Riesgos en caso de que se requiera	Líderes de Proceso con el acompañamiento de la Oficina de Riesgos

⁵ Orientaciones Para La Elaboración Del Plan Anticorrupción Y De Atención Al Ciudadano 2020

Subcomponente	Acción		Fecha Limite de Cumplimiento	Meta o Producto	Responsable
	2.3	Equipos de trabajo comprometidos. Responsables de los procesos en la definición, identificación y caracterización de los riesgos de corrupción.	Diciembre 31 de 2021	Diseñar un curso virtual para la definición, identificación y caracterización de los riesgos de corrupción.	Oficina de Riesgos con el apoyo Dirección de Estrategia y Planeación Oficina de Control Interno
	2.4	Fortalecer en la metodología de probabilidad e impacto en riesgos de corrupción	Diciembre 31 de 2021	Realizar capacitaciones a todos los líderes de proceso en cuanto a la aplicación de la metodología de probabilidad e impacto.	Oficina de Riesgos
Consulta y Divulgación	3.1	Dar a conocer a los grupos de valor el mapa de Riesgos de Corrupción en la página web de la EPS	Diciembre 31 de 2021	Publicación del mapa de riesgos de corrupción actualizado en la página web	Oficina de Riesgos
	3.2	Divulgación del avance de los riesgos de corrupción en la EPS	Diciembre 31 de 2021	Divulgación anual del avance a los líderes de proceso con riesgos de corrupción y Comité de Riesgos	Oficina de Riesgos
Monitoreo y Revisión	4.1	Fortalecer el monitoreo de los riesgos de corrupción de una manera participativa.	Diciembre 31 de 2021	Realizar monitoreo de segunda línea de defensa para evaluar la aplicación efectiva de controles y el impacto en los niveles de riesgo.	Oficina de Riesgos
Seguimiento	5.1	Fortalecer el seguimiento de los riesgos de corrupción de una manera participativa.	Diciembre 31 de 2021	Realizar seguimiento de la tercera línea para evaluar la aplicación efectiva de controles y el impacto en los niveles de riesgo.	Oficina Control Interno
	5.2	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.	Diciembre 31 de 2021	Reportes de auditoría de control interno de seguimiento y control a partir del mapa de riesgos de corrupción.	Oficina Control Interno

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 articula los macroprocesos de **SERVICIO AL CIUDADANO, 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.

La implementación de la estrategia permitirá simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites inscritos 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 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 para disminuir las PQRSD y fortalecer la satisfacción de los afiliados.

Es importante señalar la importancia de 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 2021, en el marco de las estrategias definidas en la Dirección de Atención al Usuario, Dirección Operativa, Dirección de Tecnología y Dirección Médica para agilizar, simplificar y flexibilizar la operación (Objetivo MIPG), las cuales se cargaron en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT.

- **Líder del Componente:** Dirección de Atención al Usuario



Fecha generación : 2021-05-20

Nombre de la entidad:	CAPITAL SALUD EPS-S S.A.S.
Sector administrativo:	null
Departamento:	Bogotá D.C
Municipio:	BOGOTÁ

Orden:	Territorial
Año vigencia:	2021

Consolidado estrategia de racionalización de trámites

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR					PLAN DE EJECUCIÓN			
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionalización	Responsable	Justificación
Único	77681	Afiliación	Inscrito	El ciudadano debe acercarse de forma presencial a los Puntos de Atención al Usuario para realizar la radicación de los documentos exigidos para el trámite de afiliación en los horarios establecidos	Se actualizará en la pagina web de la EPS los requisitos exigidos para el trámite, así mismo se creará una entrada para la recepción de los documentos mediante correo electrónico para que el usuario tenga la posibilidad de radicar los documentos de manera electrónica.	Disminución de costos para el solicitante, disminución de tiempos de espera en sala y eliminación de filas en los Puntos de Atención al Usuario -PAU.	Tecnologica	Radicación, descarga y/o envío de documentos electrónicos	01/02/2021	30/06/2021	Dirección Operativa , Dirección de Atención al Usuario, Dirección de Tecnología	
Único	77681	Afiliación	Inscrito	El ciudadano debe descargar el formulario de afiliación para el diligenciamiento de manera manual.	Se desarrollará un formulario en línea que le permita al usuario el diligenciamiento de manera electrónica	Disminución de costos y tiempos para el solicitante y disminución operativa para la EPS	Tecnologica	Formularios diligenciados en línea	01/02/2021	31/12/2021	Dirección Operativa, Dirección de Tecnología	
Único	77686	Portabilidad	Inscrito	Se evidencia que la plataforma tecnológica no realiza desmarcación de la portabilidad de manera automática y por ende se debe realizar de manera manual lo que ocasiona carga operativa.	Se realizará un desarrollo tecnológico que permita que la desmarcación en portabilidad se realice de manera automática con previo envío de la carta de notificación.	Reducción de tareas manuales que mejoraría en la eficiencia del proceso y reducción de tiempo	Tecnologica	Optimización del aplicativo	01/02/2021	30/06/2021	Coordinación de Autorizaciones, Coordinación de Operaciones, Dirección de Tecnología	

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 a sus afiliados, la ciudadanía en general y los organismos de inspección, vigilancia y control mediante en el marco de lo establecido en los artículos 48 al 57 de la Ley 1757 de 2015.

Basado en los elementos de la rendición de cuentas: Continuidad y permanencia, apertura y transparencia, y amplia difusión y visibilidad, y fundamentado en el lenguaje comprensible al ciudadano, como también en los elementos de la rendición de cuenta: información, lenguaje comprensible se desarrollará la Audiencia de rendición de cuentas.

Debe tenerse en cuenta que los subcomponentes definidos para la rendición de cuentas articulan elementos como el acceso a la información (Información de calidad y lenguaje comprensible), espacios de diálogo y responsabilidad.⁶

- **Líder del Componente:** Dirección de Estrategia y Planeación.

Subcomponente	Acción	Fecha Limite de Cumplimiento	Meta o producto	Responsable
Información	1.1 Realizar la convocatoria a los usuarios y ciudadanía en general a la rendición, en un término no inferior a un mes de su realización a través de la página web y todos sus canales de comunicación.	18 de Junio de 2021 29 de Junio de 2021 9 de Julio de 2021	Convocatoria realizada a los usuarios y ciudadanía en general a la rendición. Publicación por los menos 2 veces durante dicho término con intervalo de al menos 10 días, en un medio de amplia circulación, con cobertura en la jurisdicción donde Capital Salud EPS cuenta con afiliados.	Dirección de Atención al Usuario Coordinación de Comunicaciones Dirección de Estrategia y Planeación
	1.2 Publicar reportes trimestrales en la página web.	20 días primeros calendario de los meses de enero, abril, julio, octubre de 2021	Publicación de los reportes trimestrales en la página web institucional sobre caracterización de sus afiliados, los indicadores de gestión del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad de la entidad, el estado de la contratación de la red prestadora de servicios por nivel de complejidad, cantidad de afiliados, cifras de nuevos afiliados y de las novedades presentadas indicando cantidad de traslados desde y hacia otras EAPB, movilidad, portabilidad, suspensiones, entre otros; cantidad de Oficinas de Atención al Usuario y gestión de cada una de ellas, tiempos de	Dirección de Estrategia y Planeación con el apoyo de las siguientes dependencias: Dirección de Atención al Usuario Dirección Médica Dirección Operativa

⁶ Circular 008 de 2019 - Orientaciones Para La Elaboración Del Plan anticorrupción y de atención Al Ciudadano 2020

Subcomponente	Acción	Fecha Limite de Cumplimiento	Meta o producto	Responsable
			espera para la atención de los usuarios por canal y resultados de las encuestas de satisfacción de los usuarios	Dirección de Tecnología
	1.3	25 de Junio de 2021	Publicar el informe de rendición de cuentas, así como la información sobre los diversos medios habilitados de participación.	Dirección de Estrategia y Planeación con el apoyo de las todas las dependencias de la EPS.
Diálogo	2.1	Mayo de 2021	Realizar formas de participación social con el fin de generar espacios de diálogos ciudadanos. 1 Asociación Usuarios Bogotá 1 Asociación Usuarios Meta	Dirección de Atención al Usuario Líder de Participación Social Dirección de Estrategia y Planeación
	2.2	18 de Junio de 2021	Habilitar en el microsítio de rendición de cuentas de la EPS un formulario	Dirección de Estrategia y Planeación Dirección de Tecnología
	2.3	29 de Julio de 2021	Una (1) audiencia pública de rendición de cuentas	Equipo Directivo
Responsabilidad	3.1	Diciembre 31 de 2021	100% en capacitaciones institucionales	Dirección de Estrategia y Planeación
	3.2	20 de Agosto de 2021	Informe de Rendición de Cuentas 2020 Acta de la Rendición de Cuentas 2020	Dirección de Estrategia y Planeación con el apoyo de la Oficina de Tecnología
	3.3	Mayo de 2021 (Diálogos Ciudadanos) Agosto de 2021 (Audiencia Rendición de Cuentas)	Realizar seguimiento a los compromisos formulados por la Entidad en los espacios de rendición de cuentas y diálogos de doble vía que sean realizados.	Dirección de Atención al Usuario Líder de Participación Social y apoyo Dirección de Estrategia y Planeación

Componente 4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

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

En este componente se articulan todos los macroprocesos de la Entidad y de manera transversal 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 2021 dos mecanismos orientan la gestión de la atención al ciudadano para Capital Salud EPS: **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 y están orientadas al proceso de medición de la percepción y satisfacción de los usuarios y/o planes de mejora implementados (o a implementar) a partir de las deficiencias detectadas en atención al usuario.

- **Líder del Componente:** Dirección de Atención al Usuario.

Subcomponente	Acción	Fecha Limite de Cumplimiento	Meta o Producto	Responsable
Fortalecimiento de los canales de atención.	<p>Mantener los medios idóneos (Decreto103/2015) 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. 	Diciembre 31 de 2021	Mantener el 100% de los canales que ya se encuentran dispuestos y en funcionamiento para solicitud y atención de trámites.	Dirección de Atención al Usuario

Subcomponente	Acción	Fecha Limite de Cumplimiento	Meta o Producto	Responsable	
	1.2	Fortalecimiento de información para mejorar el trámite de los usuarios.	Diciembre 31 de 2021	Se tiene proyectado generar una aplicación móvil (app) donde los usuarios puedan realizar sus respectivos trámites. Si capital tiene su propia APP, podemos incluir dentro los siguientes servicios: a. Solicitud y cancelación de citas b. Seguimiento a medicamentos, oxígenos y otros c. Recordación y seguimiento para Promoción y Prevención (Diabéticos, tercera edad, Embarazadas, Prevención de embarazos no programados) d. Actualización de datos y generación de certificados e. Validación de movilidad	Dirección de Tecnología con el apoyo de las siguientes dependencias: Dirección Médica (Subdirección Sucursal Bogotá y Subdirección Sucursal Meta) Dirección de Atención al Usuario Dirección Operativa
	1.3	Socializar los canales y pasos para interponer una PQRD, como la disponibilidad de canales virtuales para que sea apropiado por los usuarios.	Diciembre 31 de 2021	Fortalecer el posicionamiento, aceptación y uso de los canales para lograr un acceso efectivo hacia la Entidad.	Dirección de Atención al Usuario con el apoyo de Dirección de Estrategia y Planeación Dirección de Tecnología
	1.4	Cobertura y fortalecimiento de canales de acceso.	Diciembre 31 de 2021	Disponer de diferentes canales por lo cual los grupos de valor accedan a la información correspondiente	Dirección de Atención al Usuario con el apoyo de Dirección de Tecnología.
Talento humano	2.1	Capacitación en excelencia en la prestación de los servicios a todos los trabajadores y contratistas que atienden usuario.	Diciembre 31 de 2021	100% de cumplimiento en el cronograma de capacitaciones a trabajadores y contratistas que atienden usuario.	Dirección de Atención al Usuario Dirección de Talento Humano
	2.2	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.	Diciembre 31 de 2021	100% de cumplimiento en el cronograma de capacitaciones: 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.	Dirección Nacional de Atención al Usuario con el apoyo de Dirección de Talento Humano
	2.3	Jornadas de inclusión social para las Subdirecciones Bogotá y Meta.	Diciembre 31 de 2021	. 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.	Dirección de Atención al Usuario

Subcomponente	Acción	Fecha Limite de Cumplimiento	Meta o Producto	Responsable
Normativo y procedimental.	3.1 Mejora los indicadores de oportunidad y satisfacción en la atención a los afiliados.	Diciembre 31 de 2021	Con línea base 2020 y en cumplimiento de los tiempos según norma.	Dirección Médica Dirección de Atención al Usuario con el apoyo de Dirección de Tecnología
	3.2 Mejorar la tasa de radicación de PQRD, por medio de un servicio priorizado para los usuarios identificados como recurrentes en sus solicitudes ante los entes de control.	Diciembre 31 de 2021	Tasa de radicación de PQRD mejorada por medio de un servicio priorizado para los usuarios identificados en la base de usuarios recurrentes de PQRD (Bogotá-Meta)	Dirección de Atención al Usuario
	3.3 Solucionar de forma oportuna y eficiente las solicitudes de PQRSD regulares.	Diciembre 31 de 2021	Solución 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.	De acuerdo con el tipo de PQRSD Subdirección Sucursal Bogotá Subdirección Sucursal Meta
	3.4 Solucionar de forma inmediata las solicitudes de PQRD Riesgo de Vida.	Diciembre 31 de 2021	100% requerimientos solucionados por el Grupo de Soluciones Inmediatas en Salud del proceso Atención al Usuario.	Dirección de Atención al Usuario con el apoyo de las siguientes dependencias: Dirección Médica (Subdirección Sucursal Bogotá y Subdirección Sucursal Meta) Dirección Operativa Dirección Administrativa y Financiera Dirección Jurídica y Otras dependencias según necesidad
Relacionamiento con el ciudadano.	4.1 Capacitar y orientar a los usuarios en sala de espera sobre modelo de atención, deberes, derechos y preguntas frecuentes (soporte documental planilla).	Diciembre 31 de 2021	Línea base 2020. 100% de cumplimiento en el cronograma de capacitaciones	Dirección de Atención al Usuario

Subcomponente	Acción	Fecha Limite de Cumplimiento	Meta o Producto	Responsable
	<p>Fortalecer las asociaciones de usuarios y defensores de usuarios (Bogotá, Meta) mediante capacitación y diálogo sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ø Carta de deberes y derechos Ø Promesa de servicio Ø Humanización del servicio Ø Normatividad Plan de Beneficios en Salud Ø Normatividad relacionada con la Operatividad del Aseguramiento en Salud Ø Modelo del sistema autorizador Ø Herramientas de información Ø Procedimientos de atención al usuario Ø Red de prestadores 	Diciembre 31 de 2021	100% de cumplimiento en el cronograma de capacitaciones a las asociaciones y defensores de usuarios de CS capacitadas.	Dirección de Atención al Usuario
	Fortalecer el seguimiento al afiliado en la prestación de los servicios de salud para las patologías catalogadas como de alto costo bajo los parámetros de un procedimiento de Seguimiento a Cohortes con enfermedades de Alto Costo "P23-GD"	Diciembre 31 de 2021	Procedimiento de Seguimiento a Cohortes con enfermedades de Alto Costo "P23-GD" revisado, ajustado e implementado orientándolo al objetivo buscado y con el grupo integrado por profesionales y técnicos que realiza el seguimiento en alto costo.	Dirección Médica Coordinación de Salud Pública Subdirección Sucursal Bogotá Subdirección Sucursal Meta
	Fortalecer el seguimiento 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 procedimiento de Gestores en Salud "P25-PA"	Diciembre 31 de 2021	Procedimiento de Gestores en Salud "P25-PA" revisado, ajustado e implementado orientándolo al objetivo buscado y con el grupo integrado por profesionales y técnicos que realiza el seguimiento en salud pública.	Dirección Médica Coordinación de Salud Pública Subdirección Sucursal Bogotá Subdirección Sucursal Meta
	Fortalecer la implementación de las rutas integradas de atención en salud a la población afiliada frente a la gestión del riesgo garantizando una atención integral y mejoramiento en los resultados de la población	Diciembre 31 de 2021	Implementación del 70% bajo el modelo de atención en salud de la EPS	Dirección Médica Coordinación de Salud Pública y apoyo de otras dependencias según necesidad.
	Disminuir filas, congestiones, afluencia a los puntos de atención al usuario, tiempos de espera y madrugada de los afiliados.	Diciembre 31 de 2021	Estrategia trámites en línea (con un solo clic) implementada.	Dirección de Atención al Usuario

Subcomponente	Acción	Fecha Limite de Cumplimiento	Meta o Producto	Responsable
	4.7 Realizar mesas de trabajo con subredes para seguimiento y control de la prestación efectiva de los servicios y PQRD.	Diciembre 31 de 2021	6 mesas de trabajo con subredes para el seguimiento y control de la prestación efectiva de los servicios. 12 mesas de trabajo con subredes para el seguimiento y control de las PQRD.	Subdirección Sucursal Bogotá con el apoyo de la Dirección de Atención al Usuario Dirección Nacional de Atención al Usuario

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, como también la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional 1712 de 2014 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.

- **Líder del Componente:** Dirección de Estrategia y Planeación / Oficina de Tecnología

Subcomponente	Acción	Fecha Limite de Cumplimiento	Resultado	Responsable
Transparencia Activa	1.1 Links con la información actualizada: Ø Directorio de funcionarios Ø Promesa de servicio Ø Carta de derechos y deberes Ø Trámites en línea Ø Rendición de cuentas Ø Copagos y cuotas moderadoras Ø Portal de servicios Ø Cronograma conciliación de glosas Ø Línea gratuita nacional Ø Línea atención 24 horas Ø Invitaciones públicas Ø Canal de noticias Ø Boletín Jurídico Ø Salud Pública Ø Seguridad Informática Ø Estados financieros Ø Gobierno organizacional Ø Contratación Ø Enlace con MPS "Mi seguridad social"	Mayo 31 de 2021 y verificación trimestral hasta el 31 de diciembre 2021	100% de los enlaces dispuestos, en funcionamiento y actualizados para divulgación, solicitud de información y atención del ciudadano.	Dirección de Atención al Usuario con el apoyo de Dirección de Estrategia y Planeación Dirección de Tecnología
	1.2 Sensibilizar a los funcionarios en los elementos del componente de transparencia.	Diciembre 31 de 2021	Aplicabilidad del componente de transparencia esté asimilado y apropiado por el grupo de funcionarios de la Entidad.	Dirección de Atención al Usuario con el apoyo de Dirección de Estrategia y Planeación Dirección de Tecnología
Transparencia Pasiva	2.1 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	Diciembre 31 de 2021	Formulario en funcionamiento y esquema de seguimiento y respuesta efectivo.	Dirección de Tecnología con el apoyo de Dirección de Atención al Usuario
	2.2 Identificar plenamente los procesos de contratación con personas naturales o jurídicas para origen de los recursos (SARLAFT).	Diciembre 31 de 2021	100% de los contratos suscritos con el Formato de Conocimiento del Cliente - SARLAFT.	Oficina de Riesgos

Subcomponente	Acción		Fecha Limite de Cumplimiento	Resultado	Responsable
	2.3	Actualizar la información con referencia a los canales de radicación PQRD y mecanismos de contacto	Diciembre 31 de 2021	100% actualizada la información con referencia a los canales de radicación PQRD y mecanismos de contacto	Dirección de Atención al Usuario
Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Registro o inventario de activos de información actualizada	Diciembre 31 de 2021	100% información actualizada en el registro o inventario de la EPS	Dirección Administrativa y Financiera Dirección de Tecnología
	3.2	Actualizar la información Clasificada y Reservada	Diciembre 31 de 2021	100% información actualizada en la información Clasificada y Reservada	Dirección Administrativa y Financiera Dirección de Tecnología
	3.3	Esquema de publicación de información actualizada para la vigencia 2021	Diciembre 31 de 2021	100% esquema de publicación actualizada	Dirección de Tecnología
Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1	Garantizar que la población en condición de discapacidad y los distintos grupos étnicos y culturales de Bogotá y Meta, accedan a la información pública.	Diciembre 31 de 2021	Programar acciones relacionadas con implementar nuevos canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos y grupos de interés.	Dirección de Atención al Usuario Líder de Participación Social

Componente 6. Iniciativas adicionales

En este componente se establecen las estrategias adicionales estipuladas por Capital Salud EPS para prevenir y eliminar hechos de corrupción.

Subcomponente	Acción	Fecha Limite de Cumplimiento	Resultado	Responsable
Gobierno Corporativo	Definir el modelo de atención interno de la EPS	Julio 31 de 2021	Estructurar un modelo de atención interno de la EPS para fortalecer la relación entre dependencias que permita una mejora en la Cultura Organizacional	Dirección de Atención al Usuario Dirección de Talento Humano con el apoyo de Dirección de Estrategia y de Planeación Otras dependencias según necesidad
	Socializar al interior de la entidad el Modelo de Atención Interno	Diciembre 31 de 2021	Socializar a todos los colaboradores al interior de la entidad el Modelo de Atención Interno	Dirección de Atención al Usuario Dirección de Talento Humano
	Fortalecimiento del SIG a través de una caracterización y participación de usuarios y grupos de valor	Diciembre 31 de 2021	Lograr la implementación, integración e innovación (I3) del SIG en un 80%.	Dirección de Estrategia y de Planeación Dirección de Atención al Usuario Dirección de Tecnología
	Implementar los lineamientos del Código de Conducta y Buen Gobierno.	Diciembre 31 de 2021	Plan de Gestión de la Integridad.	Liderado Dirección de Estrategia y Planeación y participación de los Directivos de la EPS

CAPITULO V. ARTICULACION PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2021, 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; mediante los principios, valores y directrices de Capital Salud EPS 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 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, 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 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 2021 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 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.

Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo – SARLAFT de CAPITAL SALUD EPS

Capital Salud EPS, 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 e implementando de acuerdo con la experiencia y recursos destinados, y basado en su naturaleza jurídica, actividades y operaciones, la implementación y aplicación del 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, articulando objetivos, políticas y sus procedimientos de control y verificación del SARLAFT, con el sistema de gestión de calidad, el sistema de gestión de riesgos y la integración del sistema de gestión y el sistema de control interno de la Entidad.

La EPS actualizó el Manual SARLAFT que permite la implementación y operación 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 y en nuestros funcionarios, se identifiquen recursos provenientes de actividades relacionadas con el lavado de activos y/o financiación al terrorismo que materialicen los riesgos asociados al sistema como son: riesgo 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, o por medio de la Línea SARLAFT que está ubicada en nuestra página web.

El incumplimiento de lo establecido en el Manual origina la aplicación de las sanciones disciplinarias, administrativas y penales que estén establecidas en la Circular Externa 009/2016, el Reglamento Interno de Trabajo, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Código de Conducta y Buen Gobierno, Código Penal Colombiano y las demás normas sobre la materia.

CAPITULO VI. ELABORACION, APROBACION, PROMOCION, MONITOREO, CONTROL Y EVALUACIÓN DEL PAAC 2021

Elaboración y consolidación del PAAC. Corresponde a la Dirección de Estrategia y Planeación liderar anualmente todo el proceso de coordinación con los responsables de los componentes la elaboración y consolidación del PAAC.

Aprobación del PAAC. La Gerencia General aprueba el PAAC para la respectiva publicación, divulgación y difusión, así como su implementación, monitoreo, control y evaluación.

Promoción y divulgación. La Dirección de Estrategia y Planeación adelantará las actividades necesarias para dar a conocer interna y externamente el PAAC 2021 e incluirlo en la rendición de cuentas.

Monitoreo de las actividades programadas. Conforme al Decreto 124 de 2016, artículo 2.1.4.6, el monitoreo estará a cargo del Jefe de Planeación o quien haga

sus veces y del responsable de cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Control y evaluación del PAAC. El control y evaluación del PAAC es responsabilidad de la Oficina 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.

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 Gerencia general, una vez aprobados informarlo a la Oficina de Control Interno, los funcionarios y los ciudadanos; se dejarán por escrito y se publicarán en la página web de la entidad⁷

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

Cronograma de actividades del PAAC. El cronograma de actividades a realizarse en el año 2021 por componente con su correspondiente meta, indicador y responsable de coordinación para ejecución y las acciones de monitoreo, control y evaluación está registrado en el formato F03-GRI Formato de Seguimiento Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

⁷ Función Pública (2015) Guía para la construcción del PAAC.

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 Dirección de Estrategia y Planeación realiza el seguimiento a la gestión para los respectivos informes de gestión y la Oficina de Control Interno realiza la verificación de cumplimiento.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA PARA CONSTRUCCION DEL PAAC 2021

- Plan Estratégico Institucional Capital Salud EPS 2021-2024
- Sistema de Gestión de Calidad Capital Salud EPS
- Política Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2020
- Matriz de Evaluación PAAC 2020-Oficina de Control Interno
- Informe de Gestión Capital Salud EPS 2020
- Política de gestión del riesgo Capital Salud EPS versión 2.1-2020
- Política de Seguridad de la información Capital Salud EPS versión 1.6-2020
- Política para el tratamiento de datos personales de Capital Salud EPS versión 1.1-2020
- 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 (2018) Metodología Proceso de Rendición de Cuentas de la Administración Distrital y Local.
- 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 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”.
- Circular No.104 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

APROBACIÓN PAAC 2021

- Aprobado mediante Acta No. 66 de Comité Directivo realizado el 25 de enero de 2021.