

Evaluación Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021

COMPONENTE GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION								
#	Acción	Meta o Producto	Indicador	Responsable	AVANCE DICIEMBRE 31 DE 2021	Cumple	No cumple	En proceso
1	Revisar la política de administración de gestión riesgos y actualizarla en caso de que se requiera	Política revisada y actualizada en caso de que se requiera teniendo en cuenta la normatividad legal vigente.	Recomendaciones sobre la revisión y/o actualización en la política de riesgos	Oficina de Riesgos	En diciembre 2021 se realizó el cargue del extracto de acta de junta directiva como soporte de la aprobación.	X		
2	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.	Administración y gestión de la línea ética con periodicidad semestral	Reporte de la gestión de la línea ética	Oficina de Riesgos con el apoyo Coordinación de Comunicaciones	Después de varias reuniones entre el web master y la DTE, se solucionó el inconveniente tecnológico, además ya fue aprobada la matriz de escalamiento por la DJU, DTH, DAF. El 29/12/2021 se informó por el web master que se podían iniciar pruebas funcionales de la línea ética			X
3	Actualizar la Matriz de Riesgos de Corrupción.	Matriz de Riesgos de Corrupción actualizada basada en el Sistema de Gestión de Riesgos en caso de que se requiera	Matriz de Riesgos de Corrupción actualizada	Líderes de Proceso con el acompañamiento de la Oficina de Riesgos	Las matrices de riesgo por proceso se entregaron al 5/01/2022, de donde se filtraron los riesgos de corrupción, opacidad, fraude y soborno, y los riesgos de corrupción en trámites, para armar la matriz de corrupción del tercer cuatrimestre 2021	X		
4	Equipos de trabajo comprometidos. Responsables de los procesos en la definición, identificación y caracterización de los riesgos de corrupción.	Diseñar un curso virtual para la definición, identificación y caracterización de los riesgos de corrupción.	No. personas que obtuvieron el certificado del curso virtual de riesgos de corrupción / No. total, de personas que realizaron el curso virtual	Oficina de Riesgos con el apoyo Coordinación de Comunicaciones	Se lanzo el curso de introducción para prevenir la corrupción en diciembre 2021, se amplió el plazo hasta mayo 2022 para su realización y obtención del certificado			X
5	Fortalecer en la metodología de probabilidad e impacto en riesgos de corrupción	Realizar capacitaciones a todos los líderes de proceso en cuanto a la aplicación de la metodología de probabilidad e impacto.	No. de capacitaciones realizadas / No.capacitaciones programadas	Oficina de Riesgos	Se realizo dos capacitaciones virtuales para fortalecer el conocimiento de la metodología de probabilidad e impacto	X		
6	Dar a conocer a los grupos de valor el mapa de Riesgos de Corrupción en la página web de la EPS	Publicación del mapa de riesgos de corrupción actualizado en la página web	Mapa de Riesgos de Corrupción publicado en la página web	Oficina de Riesgos	Después de la construcción de la matriz de corrupción con las matrices de riesgo recibidas el 5/01/2022, se procedió a la publicación en la página web de la EPS. Se estima que estará consolidada para el 13 de enero de 2022 dado que dependemos de la entrega de las matrices de riesgo por parte de los líderes de procesos.	X		

7	Divulgación del avance de los riesgos de corrupción en la EPS	Divulgación anual del avance a los líderes de proceso con riesgos de corrupción y Comité de Riesgos	No. divulgaciones realizadas / No. Total, de divulgaciones programadas	Oficina de Riesgos	Se programo la presentación de la matriz de riesgos de corrupción en el comité de riesgos de diciembre 2021, pero debido al cambio de varios miembros, se decidió trasladar esa presentación al mes de marzo 2022. Además, se lanzará una pieza comunicativa en el primer trimestre de 2022.			X
8	Fortalecer el monitoreo de los riesgos de corrupción de una manera participativa.	Realizar monitoreo de segunda línea de defensa para evaluar la aplicación efectiva de controles y el impacto en los niveles de riesgo.	Monitoreo de la segunda línea de defensa (Oficina Asesora de Planeación) de acuerdo con el Manual del Sistema de Gestión del Riesgo de la EPS.	Oficina de Riesgos	Durante los meses de octubre, noviembre y diciembre 2021 se realizó el seguimiento y monitoreo de la segunda línea de defensa por la OGR a las 23 matrices de riesgos por proceso existentes. Se estima que estará consolidada para el 13 de enero de 2022 dado que dependemos de la entrega de las matrices de riesgo por parte de los líderes de procesos.	X		
9	Fortalecer el seguimiento de los riesgos de corrupción de una manera participativa.	Realizar seguimiento de la tercera línea para evaluar la aplicación efectiva de controles y el impacto en los niveles de riesgo.	Seguimiento de la tercera línea de defensa (Oficina de Control Interno) evaluando la aplicación efectiva de controles y el impacto en los niveles de riesgo en las fases de autocontrol establecidas en el Manual del Sistema de Gestión del Riesgo de la EPS.	Oficina Control Interno	En cumplimiento de lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y el artículo 2.1.4.6 del Decreto 124 de 2016, la Oficina de Control Interno se encuentra adelantando seguimiento al Plan Anticorrupción Atención al Ciudadano – PAAC 2021 y al Mapa de Riesgos de Corrupción, con el fin de verificar la efectividad de los controles establecidos y su ejecución durante el segundo cuatrimestre con corte al 31 de agosto de 2021, el cual fue publicado el 10 de septiembre de 2021, en cumplimiento de la normatividad citada. Durante el tercer cuatrimestre de 2021, se realizó la evaluación a la efectividad de los controles de cada una de las matrices publicadas en el Sistema de Gestión de Calidad de la entidad, incluyendo los riesgos de corrupción identificados por cada área, generando un informe dirigido al líder del proceso con copia a la Oficina de Gestión del Riesgo y a la Gerencia General, el cual contiene las debilidades y fortalezas en la formulación de los controles e identificación del riesgo, en aras de coadyuvar a la toma de decisiones. Al 31 de diciembre de 2021, se diligenciará los comentarios de la 3ra línea de defensa a cada una de las matrices de riesgo. Soportes suministrados: - informe con el resultado de la evaluación de controles por cada matriz verificada (23 informes).	X		
10	El seguimiento, control y evaluación de los riesgos por proceso y de manera integral con la participación de todos los niveles de la entidad	Reportes de auditoría de control interno de seguimiento y control a partir del mapa de riesgos de corrupción.	No. de reportes realizados / No. Reportes programados =100%	Oficina Control Interno	En cumplimiento de lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y el artículo 2.1.4.6 del Decreto 124 de 2016, la Oficina de Control Interno adelantó seguimiento al Plan Anticorrupción Atención al Ciudadano – PAAC 2021 y al Mapa de	X		

	<p>como responsables del sistema de gestión del riesgo de Capital Salud EPS-S.</p>				<p>Riesgos de Corrupción, con el fin de verificar la efectividad de los controles establecidos y su ejecución durante el segundo cuatrimestre con corte al 31 de agosto de 2021. El resultado se comunicará a la Oficina de Gestión de Riesgos y se deja como soporte el informe de seguimiento al PAAC 2021 2CT.</p> <p>Durante el tercer cuatrimestre de 2021, se realizó la evaluación a la efectividad de los controles de cada una de las matrices publicadas en el Sistema de Gestión de Calidad de la entidad, incluyendo los riesgos de corrupción identificados por cada área, generando un informe dirigido al líder del proceso con copia a la Oficina de Gestión del Riesgo y a la Gerencia General, el cual contiene las debilidades y fortalezas en la formulación de los controles e identificación del riesgo, en aras de coadyuvar a la toma de decisiones.</p> <p>Al 31 de diciembre de 2021, se diligenciará los comentarios de la 3ra línea de defensa a cada una de las matrices de riesgo.</p> <p>Soportes suministrados: - informe con el resultado de la evaluación de controles por cada matriz verificada (23 informes) - Informe del seguimiento al PAAC 2021 2CT</p>			
--	------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES

#	Acción	Meta o Producto	Indicador	Responsable	AVANCE DICIEMBRE 31 DE 2021	Cumple	No cumple	En proceso
1	<p>Se actualizará en la página 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.</p>	<p>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.</p>	<p>Radicación, descarga y/o envío de documentos electrónicos</p>	<p>Dirección Operativa, Dirección de Atención al Usuario, Dirección de Tecnología</p>	<p>De acuerdo con las observaciones realizadas por la Oficina de Control Interno en el 1 cuatrimestre y de la Gerencia General desde la Dirección de Estrategia y Planeación se realizó monitoreo mediante mesa de trabajo el 18 de Junio de 2021 con los líderes responsable de la mejora para avanzar y cumplir con las acciones conforme a la normatividad vigente.</p> <p>En este contexto se realizaron las siguientes acciones:</p> <p>* Actualización en el visor SUIT (http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=77681) en los "Medios por donde se obtiene el resultado", así mismo la actualización de los documentos para extranjeros conforme se estableció en la página web.</p>	X		

					<p>* Divulgación de la mejora interna mediante correo electrónico y externa en página web.</p> <p>* Medición Costo- Beneficio por parte de la Dirección Operativa, y Dirección de Atención al Usuario donde realizaron análisis para medir los beneficios que recibirá el usuario por la mejora del trámite, donde se evidencia que para el trámite Afiliación se obtuvo un ahorro en tiempo de 2 horas y 19 minutos y un ahorro monetario de \$7.457 pesos</p>			
2	Se desarrollará un formulario en línea que le permita al usuario el diligenciamiento de manera electrónica	Disminución de costos para el solicitante y disminución operativa para la EPS	Formularios diligenciados en línea	Dirección Operativa, Dirección de Tecnología	<p>De acuerdo con las observaciones realizadas por la Oficina de Control Interno en el 1 cuatrimestre y de la Gerencia General desde la Dirección de Estrategia y Planeación se realizó monitoreo mediante mesa de trabajo el 18 de Junio de 2021 con los líderes responsable de la mejora para avanzar y cumplir con las acciones conforme a la normatividad vigente.</p> <p>En este contexto se realizaron las siguientes acciones:</p> <p>* Actualización en el visor SUIIT (http://visor.suit.gov.co/VisorSUIIT/index.jsf?FI=77681) en los "Medios por donde se obtiene el resultado", así mismo la actualización de los documentos para extranjeros conforme se estableció en la página web.</p> <p>* Divulgación de la mejora interna mediante correo electrónico y externa en página web.</p> <p>* Medición Costo- Beneficio por parte de la Dirección Operativa, y Dirección de Atención al Usuario donde realizaron análisis para medir los beneficios que recibirá el usuario por la mejora del trámite, donde se evidencia que para el trámite Afiliación se obtuvo un ahorro en tiempo de 2 horas y 19 minutos y un ahorro monetario de \$7.457 pesos.</p>	X		
3	Se realizará un desarrollo tecnológico que permita que la demarcación 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	Optimización del aplicativo	Coordinación de Autorizaciones, Coordinación de Operaciones, Dirección de Tecnología	<p>De acuerdo con las observaciones realizadas por la Oficina de Control Interno en el 1 cuatrimestre y de la Gerencia General desde la Dirección de Estrategia y Planeación se realizó monitoreo mediante mesa de trabajo el 18 de Junio de 2021 con los líderes responsable de la mejora para avanzar y cumplir con las acciones conforme a la normatividad vigente.</p> <p>En este contexto se realizaron las siguientes acciones:</p>	X		

					<p>* Cumplimiento de la acción de mejora en el trámite de portabilidad donde se diseñó un reporte diario automático que relaciona los usuarios con la portabilidad vencidas o por vencer.</p> <p>* Actualización en el visor SUIIT (http://visor.suit.gov.co/VisorSUIIT/index.jsf?FI=77686) de la estrategia de racionalización implementada.</p> <p>* Divulgación de la mejora interna mediante correo electrónico y externa en página web.</p> <p>* Medición Costo- Beneficio por parte de la Dirección Operativa, Dirección Médica y Dirección de Atención al Usuario donde realizaron análisis para medir los beneficios que recibirá el usuario por la mejora del trámite, donde se evidencia que para el trámite de portabilidad se obtuvo un ahorro en el tiempo invertido en la demarcación de portabilidad de 38 horas.</p>			
--	--	--	--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

RENDICIÓN DE CUENTAS								
#	Acción	Meta o Producto	Indicador	Responsable	AVANCE DICIEMBRE 31 DE 2021	Cumple	No cumple	En proceso
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. En el marco de la circular 006 de 2020	<p>Convocatoria realizada a los usuarios y ciudadanía en general a la rendición.</p> <p>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.</p>	<p>Piezas diseñadas y divulgadas en la página web.</p> <p>Publicación de la convocatoria en un medio de amplia circulación con cobertura en la jurisdicción donde Capital Salud EPS cuenta con afiliados.</p>	<p>Dirección de Atención al Usuario</p> <p>Coordinación de Comunicaciones</p> <p>Dirección de Estrategia y Planeación</p>	<p>Dirección de Estrategia y Planeación: En cumplimiento de la normatividad legal vigente y cronograma realizado por la Dirección de Estrategia y Planeación se realizó publicación en el periódico el Nuevo Siglo el 29 de junio de 2021 y 9 de julio 2021 como se evidencia en el Acta de Reunión Rendición de Cuentas 2020 publicada en el micrositio de rendición de cuentas en la página web.</p> <p>Dirección de Atención al Usuario: Teniendo en cuenta lo estipulado en el Capítulo Segundo del Título VII de la Circular Única 047 de 2007, la Circular Externa 008 de 2018 expedidas por la Supersalud, Se publica en la página web de la EPS-S en el micrositio de rendición de cuentas la fecha, hora y lugar de la Audiencia de Rendición de Cuentas. (https://www.capitalsalud.gov.co/rendicion-de-cuentas-2021)</p> <p>Comunicaciones: Se diseñan piezas comunicativas de divulgación, convocatoria e información y se publican en redes sociales y página web. Se realiza de acuerdo con la normatividad vigente la publicación de la convocatoria en</p>	X		

					un medio de amplia circulación con cobertura en la jurisdicción donde Capital Salud EPS cuenta con afiliados.			
2	Publicar reportes trimestrales en la página web.	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 espera para la atención de los usuarios por canal y resultados de las encuestas de satisfacción de los usuarios	Reporte Trimestral Publicado en la página web en el botón "Rendición de Cuentas"	<p>Dirección de Estrategia y Planeación con el apoyo de las siguientes dependencias:</p> <p>Dirección de Atención al Usuario</p> <p>Dirección Médica</p> <p>Dirección Operativa</p> <p>Dirección de Tecnología</p>	<p>Dirección de Estrategia y Planeación: En cumplimiento con la Circular Externa 000008 de 14 de septiembre del 2018 de la SNS, Capítulo Segundo Participación Ciudadana, numeral 1.2 Rendición de Cuentas, literal a) Instrucciones específicas para EAPB se consolidó la información del Reporte del III Trimestre 2021 y se publicó en la página web en el micrositio de rendición de cuentas.</p> <p>Dirección de Atención al Usuario: Se realizó publicación en el micrositio de rendición de cuentas de la página web de los reportes trimestrales del 1 y 2 Trimestre 2021 de conformidad con la normatividad legal vigente. (https://www.capitalsalud.gov.co/wp-content/uploads/2021/07/Reporte-Trimestral-II-Trimestre-2021.pdf)</p> <p>Comunicaciones: Se realiza la publicación al 100% 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 espera para la atención de los usuarios por canal y resultados de las encuestas de satisfacción de los usuarios de acuerdo con la información enviada por las áreas responsables. https://www.capitalsalud.gov.co/rendicion-de-cuentas-2021/</p>	X		
3	Publicar el informe de rendición de cuentas, así como la información sobre los diversos medios habilitados de participación,	Publicar el informe de rendición de cuentas, así como la información sobre los diversos medios habilitados de participación, antes de realizar el escenario de diálogo (mínimo 15 días antes) y durante el ejercicio de rendición de cuentas.	Informe de Rendición de Cuentas 2020 publicado en la página web	Dirección de Estrategia y Planeación con el apoyo de las todas las dependencias de la EPS.	<p>DEP: En cumplimiento de la normatividad legal vigente se publicó el informe de rendición de Cuentas 2020 en el micrositio de rendición de cuentas 2021, de igual manera se informó a la ciudadanía de los espacios para su participación mediante los canales habilitados como el correo electrónico rendiciondecuentas@capitalsalud.gov.co y formulario creado en el micrositio de rendición de cuentas. No obstante y teniendo en cuenta la trazabilidad en los correos con el área de comunicaciones se puede evidenciar que el evento de Rendición de Cuentas se llevó a cabo el día 29 de Julio y teniendo en cuenta lo observado por OCI la difusión fue realizada el 01 de julio, donde solo se generaría extemporaneidad de un día frente a la norma citada C.E. 008-2018; es de precisar que la DEP solicitó el día 30-06-2021 vía correo electrónico al área de comunicaciones (web master) la publicación de la</p>	X		

					información de rendición de cuentas (se adjunta correo soporte).			
4	Realizar reuniones con las formas de participación social de la EPS para conocer sus propuestas y expectativas frente a la Rendición de Cuentas.	Realizar formas de participación social con el fin de generar espacios de diálogos ciudadanos. 1 Asociación Usuarios Bogotá 1 Asociación Usuarios Meta	Acta o Documento de los espacios de diálogo ciudadano	Dirección de Atención al Usuario Líder de Participación Social Dirección de Estrategia y Planeación	DEP: Dirección de Estrategia y Planeación: se realizó los diálogos ciudadanos en Bogotá y Meta a los integrantes de la Asociación de Usuarios mediante la plataforma Meet el 27 de mayo de 2021 a las 2:00 p.m. En el dialogo participaron 59 personas de las cuales el 59.3% pertenecía a la Asociación de Usuarios de Bogotá y el 40.7% a Meta, de igual manera al finalizar el dialogo se remite encuesta de evaluación del dialogo ciudadano. Así mismo, se invitó a participar a la Audiencia Pública que se realizó el 29 de julio de 2021 a las 10 a.m. a través de las redes sociales y página web de la EPS-S. El acta del dialogo ciudadano se encuentra publicada en el micrositio de rendición de cuentas 2021. Dirección de Atención al Usuarios y Líder de Participación Social: el 27 de mayo de 2021 ante la Asociación de Usuarios de Bogotá y Meta, la Profesional de Procesos y Calidad da la bienvenida a todos los participantes y manifiesta el compromiso con un gobierno abierto, transparente y en comunicación permanente con sus grupos de interés, así mismo se socializa la agenda del espacio con los tiempos respectivos. Así mismo, la Profesional de Procesos y Calidad realiza la invitación a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Vigencia 2020 que se llevara a cabo el día 29 de julio de 2021 a las 10:00 am de manera virtual y pueden participar por las redes sociales y la página web de Capital Salud EPS-S, así mismo puede enviar sus inquietudes, sugerencias y preguntas sobre la gestión de la EPS-S durante la vigencia 2020 al correo rendiciondecuentas@capitalsalud.gov.co . DAU: Actividad cumplida	X		
5	Habilitar en la página web de la EPS un mecanismo de participación que permita presentar comentarios u observaciones previo a la gestión de rendición de cuentas.	Habilitar en el micrositio de rendición de cuentas de la EPS un formulario	Formulario creado en la página web	Dirección de Estrategia y Planeación Dirección de Tecnología	DEP: Se habilitó formulario en el micrositio de rendición de cuentas para que la ciudadanía en general pudiera presentar comentarios u observaciones de la gestión de rendición de cuentas en cumplimiento de la normatividad legal vigente. DTE: Se habilitó formulario en el micrositio de rendición de cuentas para que la ciudadanía en general pudiera presentar comentarios u observaciones de la gestión de rendición de cuentas en cumplimiento de la normatividad legal vigente.	X		
6	Realizar jornada de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2020	Una (1) audiencia pública de rendición de cuentas	Audiencia Pública de Rendición de Cuentas realizada	Equipo Directivo	DEP: La Audiencia Pública de Capital Salud EPS-S se realizó de manera virtual siendo las 10:00a.m. del 29 de julio de 2021 ante la ciudadanía, usuarios internos y externos y demás grupos de interés a través de plataformas digitales como YouTube y Facebook en los	X		

					<p>Puntos de Atención al Usuario (PAU) en las sucursales de Bogotá y Meta.</p> <p>De igual manera, de manera presencial participaron cinco (5) representantes de la Junta de Asociación de Usuario de Bogotá.</p> <p>El detalle de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2020 se puede evidenciar en el Acta publicada en el micrositio de rendición de cuentas.</p>			
7	Divulgación de la gestión de rendición de cuentas para motivar Cultura de rendición de cuentas	Divulgación de la gestión de rendición de cuentas a través de correo corporativo	Divulgación realizada en correo corporativo	Dirección de Estrategia y Planeación	<p>DEP: Esta actividad tiene un cumplimiento del 100%, de igual manera la Rendición de cuentas de la vigencia 2020 se llevó a cabo en el auditorio principal de la Secretaría Distrital de Salud, la apertura estuvo a cargo del Dr. Mauricio Garzón Quitian - Gerente General de Capital Salud EPS-S.</p> <p>De igual manera desde la DEP se continuó realizando la divulgación a través de la Rendición de Cuentas Sectorial, por medio de comunicaciones internas e informe.</p>	X		
8	Informe Final de la Rendición de Cuentas y acta vigencia 2020 publicado en la página web	Informe de Rendición de Cuentas 2020 Acta de la Rendición de Cuentas 2020	Informe Final de Rendición de Cuentas 2020 publicado en la página web Acta de la Rendición de Cuentas 2020 publicado en la página web	Dirección de Estrategia y Planeación con el apoyo de la Oficina de Tecnología	<p>DEP: La Audiencia Pública de Capital Salud EPS-S se realizó de manera virtual siendo las 10:00a.m. del 29 de julio de 2021 ante la ciudadanía, usuarios internos y externos y demás grupos de interés a través de plataformas digitales como YouTube y Facebook en los Puntos de Atención al Usuario (PAU) en las sucursales de Bogotá y Meta.</p> <p>De igual manera, de manera presencial participaron cinco (5) representantes de la Junta de Asociación de Usuario de Bogotá.</p> <p>El detalle de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2020 se puede evidenciar en el Acta publicada en el micrositio de rendición de cuentas, así mismo se publicó el Informe de Rendición de Cuentas.</p> <p>DAU: Actividad cumplida</p>	X		
9	Presentación de compromisos de acuerdo a la Circular 008 de 2018	Realizar seguimiento a los compromisos formulados por la Entidad en los espacios de rendición de cuentas y diálogos de doble vía que sean realizados.	No. de compromisos resueltos / No. total, de compromisos	<p>Dirección de Atención al Usuario</p> <p>Líder de Participación Social y apoyo</p> <p>Dirección de Estrategia y Planeación</p>	<p>DEP: Capital Salud EPS-S en cumplimiento con la normatividad legal vigente garantizó a la ciudadanía en general un espacio para la participación activa mediante formulario interactivo para registrar preguntas y comentarios el cual estuvo dispuesto en la página web en el micrositio de rendición de cuentas https://www.capitalsalud.gov.co/rendicion-de-cuentas-2020/, así mismo se dispuso de la cuenta de correo electrónico rendiciondecuentas@capitalsalud.gov.co. Del total de las preguntas realizadas la Dirección de Atención al Usuario dio respuesta a 35 preguntas las cuales están distribuidas en 30 respuestas en la etapa antes de la rendición de cuentas y 5 respuestas en la etapa posterior a la rendición de cuentas. El detalle de la gestión se puede evidenciar en el micrositio de rendición de cuentas en la sección "Preguntas y Respuestas de la Ciudadanía Rendición de cuentas vigencia 2020.</p>	X		

					Así mismo, durante el espacio del dialogo ciudadano se dio respuesta a 7 preguntas e inquietudes de los representantes de los afiliados que se pueden evidenciar en el " Acta Diálogo ciudadano 2021" publicado en el micrositio de rendición de cuentas.			
					DAU: Actividad cumplida			

ATENCIÓN AL USUARIO								
#	Acción	Meta o Producto	Indicador	Responsable	AVANCE DICIEMBRE 31 DE 2021	Cumple	No cumple	En proceso
1	Mantener los medios idóneos (Decreto 103/2015) para recibir solicitudes por parte de los afiliados, otros actores del SGSSS y ciudadanía en general.: 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.	Mantener el 100% de los canales que ya se encuentran dispuestos y en funcionamiento para solicitud y atención de trámites.	No. de canales idóneos disponibles / No. total, de canales idóneos existentes = 100%	Dirección de Atención al Usuario	Capital Salud EPS-S cuenta en la actualidad con nueve (9) oficinas de atención al usuario en la ciudad de Bogotá y con veintitrés (24) oficinas de atención al usuario en el Departamento del Meta. * Se cuenta con una línea única de orientación e información telefónica 3436000 (Bogotá) y 018000122219 (Nivel Nacional). * Se cuenta con un acceso desde la página web CONTACTENOS donde se realiza orientación e información, igualmente se reciben PQRD. * Se actualiza en la página web de la EPS los requisitos exigidos para el trámite, así mismo se realizó actualización a la página web con información referente a la recepción de los documentos mediante correo electrónico y link contáctenos	X		
2	Fortalecimiento de información para mejorar el trámite de los usuarios.	Se tiene proyectado generar una aplicación móvil (app) donde los usuarios puedan realizar sus respectivos trámites.	No. acciones realizadas/ No. acciones proyectadas	Dirección de Tecnología con el apoyo de las siguientes dependencias: Dirección Médica (Subdirección Sucursal Bogotá y Subdirección Sucursal Meta) Dirección de Atención al Usuario	DAU: desde la oficina de Comunicaciones se realizaron reuniones con las áreas de servicio de la entidad donde se plantearon y definieron los trámites y/o servicios que se van a prestar inicialmente en la aplicación APP de cara a la necesidad de nuestros usuarios: - MIPRES - Chatee con nosotros - Afíliese con nosotros - Solicite sus medicamentos en línea - Consulte el estado de su afiliación - Imprima su carné - Imprima su certificado de afiliación - Consulte el estado de sus medicamentos pendientes - Comuníquese con el chat de asignación de citas - Consulte el estado de su autorización - Portabilidad - Movilidad - Mi seguridad Social			X

				<p>Dirección Operativa</p> <p>Luego de terminar el trabajo por parte de Comunicaciones fue entregado al área de tecnología, para que desde su competencia técnica se le diera continuidad al desarrollo de la APP.</p> <p>De acuerdo con los correos enviados por el ingeniero Wilson González Decir de Tecnología, se realizó la cotización de la herramienta, pero el presupuesto no fue aprobado.</p> <p>En el mes de septiembre en reunión convocada por Planeación y Estrategia, se definió por parte de los directores de las áreas, DAU, DOT y Planeación y Estrategia, retirar esta actividad del plan de trabajo.</p> <p>sucursal meta: Para el IV cuatrimestre 2021, los resultados de indicador de oportunidad descritos a continuación no presentaron desviación ni generaron incumplimiento, a continuación, se describe el promedio de días de atención para las especialidades básicas Res 1552 para los meses correspondientes de septiembre a diciembre 2021.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de medicina general, 2.0 días promedio de atención para el periodo descrito. 2. Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de medicina interna, 5.39 días promedio de atención para el periodo descrito. 3. Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de cirugía general, 7.93 días promedio de atención para el periodo descrito. 4. Tiempo promedio de espera para asignación cita de obstetricia, 3.96 días promedio de atención para el periodo descrito. 5. Promedio de tiempo de espera para la entrega de medicamentos incluidos en el POS 0.05 días promedio para la entrega de medicamentos. <p>Los resultados de indicador de oportunidad descritos no presentaron desviación ni generaron incumplimiento Se adjuntan soportes de seguimiento al cumplimiento de indicadores para los meses en mención.</p>				
3	Socializar los canales y pasos para interponer una PQRD, como la disponibilidad de canales virtuales para que sea apropiado por los usuarios.	Fortalecer el posicionamiento, aceptación y uso de los canales para lograr un acceso efectivo hacia la Entidad.	Variación de interacción de los canales virtuales	<p>Dirección de Atención al Usuario con el apoyo de</p> <p>Dirección de Estrategia y Planeación</p> <p>Dirección de Tecnología</p>	<p>DEP: Mediante las mesas de trabajo mensuales efectuadas con la Dirección de Atención al Usuario, SAC CONSULTING y la Dirección de Estrategia y Planeación, en donde se revisan y validan los resultados de las estrategias implementadas por la organización para disminuir quejas y fortalecer el posicionamiento, aceptación y uso de canales para lograr el acceso efectivo hacia la entidad, para lo cual se realizaron durante el tercer cuatrimestre del año, las siguientes sesiones de trabajo:</p> <p>- 17 de septiembre de 2021 - Mesa de trabajo PQRD</p>	X		

					<p>resultados agosto de 2021. - 19 de octubre de 2021 - Mesa de trabajo PQRD resultados septiembre de 2021. - 18 de noviembre de 2021 - Mesa de trabajo PQRD resultados octubre de 2021. - 16 de diciembre de 2021 - Mesa de trabajo PQRD resultados noviembre de 2021. Para cada una de estas sesiones, se presenta un informe frente a los resultados alcanzados en cada periodo, los cuales se adjuntan como soporte.</p>			
4	Cobertura y fortalecimiento de canales de acceso.	Disponer de diferentes canales por lo cual los grupos de valor accedan a la información correspondiente	No. canales actuales/ No. canales implementados	<p>Dirección de Atención al Usuario con el apoyo de</p> <p>Dirección de Tecnología.</p>	<p>DAU: Actualmente se cuenta con el canal presencial en los Puntos de Atención al Usuario PAU, Página Web (contáctenos), línea telefónica 3436000 (Bogotá) y 018000122219 (Nivel nacional). PAU En los puntos de atención presencial se realiza revisión continua a los criterios evaluados por la Superintendencia Nacional de Salud con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en la circular 008. todos los puntos de atención brindan servicios para la atención ambulatoria de los afiliados garantizando el acceso a los servicios de salud. Se adjunta Informe PÁGINA WEB Actualmente la Página Web, se encuentra funcionando con normalidad, donde los usuarios pueden realizar consulta y tramites. Se adjunta Link https://www.capitalsalud.gov.co/ LINEAS TELEFONICAS La EPS-S con el fin de dar cumplimiento a la normatividad vigente, Capital Salud EPS-S cuenta con la línea única de atención (LUA), para la atención y validación de casos SIS , a través de la línea 3436000 opción 2 - 7. Actualmente la línea se encuentra en funcionamiento las 24 horas al día los siete días de la semana.</p>	X		
5	Certificar a los trabajadores de la DAU en la Norma Técnica de Atención al Usuario	Capacitar y certificar al 80% de los trabajadores de la DAU con corte a junio 30 de 2021	No. de personas / No. personas programadas	<p>Dirección de Atención al Usuario</p> <p>Dirección de Talento Humano</p>	<p>DAU Sucursal Bogotá: En el mes de octubre 2021 se continua con el trabajo articulado con el SENA para la sucursal del Meta quienes realizan curso de certificación de competencias, no obstante, aún no aparece el registro cargado en la página Sena Sofia plus pues lo finalizaron en el mes de diciembre y el SENA tarda en promedio 3 semanas en subir los certificados a la página. Sin embargo, los 178 certificados se descargan y se adjuntan a la carpeta compartida: \\10.201.2.56\autorizaciones1\venegas\certificados SENA BOGOTA Y META Sucursal Meta: De Septiembre a diciembre de 2021 se realizaron 21 capacitaciones donde se abordaron temas como; Plan Domi, atención con enfoque diferencial para discapacitados y desplazados, sistema</p>	X		

					<p>autorizador (reversión de NAP, autorizaciones previas), sensibilización a la inducción a la norma ECCL en atención al usuario y novedades. Se capacitaron 29 funcionarios y fueron programados 29.</p> <p>DTH: La actividad fue ejecutada por la DAU y la DTH realizo el soporte y acompañamiento requerido. Frente a los soportes, es una información de resorte de la DAU</p>		
6	Mejora los indicadores de oportunidad y satisfacción en la atención a los afiliados.	Con línea base 2020 y en cumplimiento de los tiempos según norma.	Indicadores de cumplimiento Fénix, PAMEC y Res 1552	<p>Dirección Médica</p> <p>Dirección de Atención al Usuario con el apoyo de</p> <p>Dirección de Tecnología</p>	<p>DAU: Reporta en tiempos establecidos los informes de satisfacción de los usuarios para el primer semestre del año 2021 el cual reporta 89.5% de satisfacción y en los reportes fénix con corte al último cuatrimestre reporta una reducción en la radicación de PQRD por medicamentos, para el último reporte se obtuvo una disminución del 45%.</p> <p>DEP=</p>		X
7	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.	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).	No. de PQRD de usuarios recurrentes radicadas < a la de la vigencia 2020	Dirección de Atención al Usuario	<p>Sucursal Bogotá: Para el cuatrimestre fueron 796 usuarios que interpusieron más de 2 quejas, Los principales motivos fueron los siguientes: OPORTUNIDAD CITAS RED CONTRATA 11423 NEGACIÓN DE SERVICIOS(Dificultad médico-admón.) 1675 NO SUMINISTRO MEDICAMENTOS 1542 INCONSISTENCIAS SISTEMAS DE INFORMACION-ASEGURA 1241</p> <p>Sucursal Meta: Para el cuatrimestre fueron 121 usuarios que radicaron más de dos quejas, los motivos corresponden a medicamentos, a citas y servicios que están en cotización por el área de Red.</p>		X
8	Solucionar de forma oportuna y eficiente las solicitudes de PQRSD regulares.	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.	No. PQRD solucionadas / No. PQRD radicadas	<p>De acuerdo con el tipo de PQRSD</p> <p>Subdirección Sucursal Bogotá</p> <p>Subdirección Sucursal Meta</p>	<p>DAU: Para el tercer cuatrimestre de 2021, se presenta un estado de cierre del 77% a nivel nacional (corte 31 de diciembre de 2021), frente al cierre de las PQRD radicadas de enero a Diciembre 2021 BOGOTÁ: 18.733 PQRD Radicadas con 12.717 Solucionadas cumplimiento de cierre 68% - META - 1.413 PQRD Radicadas con 1232 Solucionadas. con un cumplimiento de cierre del 87%</p> <p>Pretendiendo evitar que se generen PQR, se han efectuado mesas de trabajo al interior de la institución con el fin de identificar las causas más frecuentes, así mismo se realizan mesas de trabajo con la red contratada.</p> <p>Sucursal Meta: Fueron solucionadas 1.232 PQRD de 1.413 PQRD radicadas, logrando así un cumplimiento del 87%.</p>		X
9	Solucionar de forma inmediata las solicitudes de PQRD Riesgo de Vida de acuerdo con la normatividad vigente.	100% requerimientos solucionados por el	No. solicitudes riesgo de vida solucionadas /	Dirección de	<p>Sucursal Bogotá: De acuerdo a lo reportado en el Tablero de control NOTIFICADOR 588 del 3 de enero de 2022, con corte a 31 de diciembre de 2021, se</p>		X

		Grupo de Soluciones Inmediatas en Salud del proceso Atención al Usuario.	No. solicitudes de riesgo de vida solicitadas	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	solucionaron 2981 PQRD Riesgo de Vida, de un total de 4478 PQRD recibidas Riesgo de Vida, para un cumplimiento del 66% Sucursal Meta: De acuerdo a lo reportado en el Tablero de control NOTIFICADOR 588 del 3 de enero de 2022, con corte a 31 de diciembre de 2021, se solucionaron 311 PQRD Riesgo de Vida, de un total de 353 PQRD recibidas Riesgo de Vida, para un cumplimiento del 88 %		
10	Capacitar y orientar a los usuarios de manera virtual sobre modelo de atención, deberes, derechos y preguntas frecuentes (soporte documental planilla).	Línea base 2020. 100% de cumplimiento en el cronograma de capacitaciones	No. De personas capacitadas / No. personas programadas	Dirección de Atención al Usuario	Sucursal Bogotá: De septiembre a diciembre se capacitaron en derechos y deberes a 1645 usuarios en los diferentes PAU. Sucursal Meta: De acuerdo a la línea base, se debe capacitar 50 personas mensualmente en la sucursal Meta. Se capacitaron 1.551 personas de septiembre - diciembre de 2021 en puntos de atención al usuario en sucursal Meta. Se anexan evidencias	X	
11	Jornadas de inclusión social para la asociación de usuarios de la EPS-S	Realizar 100% de las actividades de refuerzo de conocimiento en las temáticas de inclusión social que aporten a la materialización de la política de servicio al ciudadano.	No capacitaciones realizadas / No. Capacitaciones programadas	Dirección de Atención al Usuario	Sucursal Bogotá: Para el último cuatrimestre se desarrollaron 15 actividades de Capital Salud más cerca de ti en territorio, con servicios de: Autorizaciones, Afiliaciones, Actualizaciones, Pruebas COVID Sub-Red, Pruebas COVID, Salud Pass, Ruta Cardio Vascular-Sub-Red, Fichas De Riesgo-Capital, Citas Médicas, Vacunación PAI; con las actividades fue posible beneficiar a con atenciones a 1124 usuarios. Sucursal Meta: De las 88 capacitaciones programadas para el cuatrimestre se llevaron a cabo 66, Indicador de cumplimiento 75%. Los temas tratados fueron: Estilos de vida Saludable, Deberes y derechos en salud, Atención preferencial, Planificación Familiar, Oficina virtual, Gestión pública y control	X	

					social, Enfoque diferencia y género, Actividad física, Cáncer de mama, Remisión de transportes, Lavado de manos, Uso de tapabocas, Política de participación social en salud, Política de participación social en salud, Control social en salud, Sistema general de Seguridad social en salud, PBS y Exclusiones en salud. Canales de atención presenciales y no presenciales. Derecho a la participación y derecho a la salud. Se adjuntan actas			
12	Fortalecer las asociaciones de usuarios y defensores de usuarios (Bogotá, Meta) mediante capacitación y diálogo sobre: 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	100% de cumplimiento en el cronograma de capacitaciones a las asociaciones y defensores de usuarios de CS capacitadas.	No. De asociaciones capacitadas / No. asociaciones programadas	Dirección de Atención al Usuario	Sucursal Bogotá: Con el objetivo de fortalecer a la Asociación de usuarios de Bogotá para el último cuatrimestre se realizaron 8 encuentros para el mes de septiembre donde también se estableció contacto con organizaciones veedoras, para el mes de octubre se llevaron a cabo 4 actividades, en noviembre 5 reuniones de seguimiento y capacitación. En diciembre 7 reuniones tanto con asociación de Capital como con otras formas de participación. Sucursal Meta: De las 88 capacitaciones programadas para el cuatrimestre se llevaron a cabo 66, Indicador de cumplimiento 75%. Los temas tratados fueron: Estilos de vida Saludable, Deberes y derechos en salud, Atención preferencial, Planificación Familiar, Oficina virtual, Gestión pública y control social, Enfoque diferencia y género, Actividad física, Cáncer de mama, Remisión de transportes, Lavado de manos, Uso de tapabocas, Política de participación social en salud, Política de participación social en salud, Control social en salud, Sistema general de Seguridad social en salud, PBS y Exclusiones en salud. Canales de atención presenciales y no presenciales. Derecho a la participación y derecho a la salud. Se anexan evidencias.	X		
13	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"	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.	Procedimiento de Seguimiento a Cohortes con enfermedades de Alto Costo "P23-GD" actualizado No. usuarios con seguimiento / Total de usuarios de la cohorte	Dirección Médica Coordinación de Salud Pública Subdirección Sucursal Bogotá Subdirección Sucursal Meta	La Coordinación de Alto Costo fue reactivada en el mes de Octubre de 2021 por orden del Dr. Omar Perilla, desde esa fecha se procedió a organizar con el equipo el proceso de actualización de todas las actividades que debe desempeñar el área de Alto Costo, acorde con la actual normativa del Ministerio de Salud Se actualizaron y se crearon las rutas de atención de cáncer prioritizados, VIH, ERC, Huérfanas y Trasplantes; la ruta de AR se encuentra en proceso de construcción dado que se están analizando las IPS que puedan llevar a cabo el programa de AR y enfermedades autoinmunes. Todas las rutas continúan en ajustes, dado por la actualización del POS y los ajustes que se están realizando en el área			X

					Debido a la complejidad de cada una de las cohortes y las diferencias en las rutas de atención, consideramos que se requiere crear un documento para el seguimiento de cohortes independiente para cada una.			
14	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"	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.	Procedimiento de Gestores en Salud "P25-PA" actualizado No. usuarios con seguimiento / Total de usuarios de la cohorte	Dirección Médica Coordinación de Salud Pública Subdirección Sucursal Bogotá Subdirección Sucursal Meta	En la sucursal Meta los gestores dan continuidad a la gestión del riesgo con relación a los seguimientos por curso de vida y eventos en salud pública se adjuntan soporte de bases de datos. No. usuarios con seguimiento / Total de usuarios de la cohorte: 20889 / 430694: 4.9%			X
15	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	Implementación del 70% bajo el modelo de atención en salud de la EPS	No. de Rutas implementadas / No. Total, de rutas del modelo de atención en salud de la EPS	Dirección Médica Coordinación de Salud Pública y apoyo de otras dependencias según necesidad.	Sucursal Bogotá : a corte diciembre se cuenta con el 12.8 % de seguimiento a las diferentes cohorte (crónicos, gestantes, primera infancia, infancia, salud sexual y reproductiva, adolescencia , juventud , vigilancia, asma ,epoc y COVID) 12869/100769 Sucursal Meta: En cuanto al proceso de implementación frente a la ruta de promoción y mantenimiento de la salud para la sucursal Meta se tiene un avance de las actividades por curso de vida donde evidencia de la siguiente manera: primera infancia con un 70%, Infancia, adolescencia, juventud, adultez y vejez con un 60% de cumplimiento. Con referencia a la ruta materno perinatal de acuerdo a las atenciones individuales se evidencia la implementación de la siguiente manera: atención preconcepcional 10%; Atención para el cuidado prenatal 70%; Atención en salud bucal 50%; Atención para la promoción de la alimentación y nutrición 50%; en las intervenciones individuales relacionadas con interrupción voluntaria del embarazo, Curso de preparación para la maternidad y la paternidad, Atención del parto, Atención del puerperio, Atención para el cuidado del recién nacido, Atención para el seguimiento del recién nacido con un 80%. Se adjunta matriz utilizada para evaluar el proceso de implementación con la red prestadora y soportes de las actividades adelantadas frente al proceso.			X
16	Disminuir filas, congestiones, afluencia a los puntos de atención al usuario, tiempos de espera y madrugada de los afiliados.	Estrategia trámites en línea (con un solo clic) implementada al 80%	Informe trimestral de la Estrategia trámites en	Dirección de Atención al Usuario	Capital salud reporto para el mes de Noviembre 2021, reporto 127.437 medicamentos para entrega a domicilio, de los cuales se realizó entrega por domicilio de 4.210 y presenciales 103.783 para un total de 107.993 entregas realizadas con un cumplimiento del	X		

			línea (con un solo clic)		84.74% En cuanto a la estrategia En Línea, se puede evidenciar el aumento en los resultados de cumplimiento; con corte al mes de noviembre de 2021 presenta un aumento del 10,27% en comparación con el inicio de la estrategia. SUC BOGT: a corte diciembre se cuenta con el 12.8 % de seguimiento a las diferentes cohorte (crónicos, gestantes, primera infancia, infancia, salud sexual y reproductiva, adolescencia , juventud , vigilancia, asma ,epoc y COVID) 12869/100769 (12,8%			
17	Realizar mesas de trabajo con subredes para seguimiento y control de la prestación efectiva de los servicios y PQRD.	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.	No. de mesas realizadas / No. mesas programadas No. de mesas realizadas / No. mesas programadas	Subdirección Sucursal Bogotá con el apoyo de la Dirección de Atención al Usuario Dirección Nacional de Atención al Usuario	DAU: Capital Salud EPS-S, da continuidad a las mesas de trabajo con las Subredes Integradas de Servicios de Salud, Secretaría Distrital de Salud, con el fin de generar estrategias que permitan fortalecer la atención a los afiliados a través de los distintos canales de comunicación, implementar acciones de mejora para reducir la tasa de PQRD y mejorar los indicadores de satisfacción. Se ha realizado acompañamiento en las mesas de trabajo con las Subredes en el tema PQRD. Se anexan actas de reuniones de los meses enero 2021 y septiembre a Diciembre Bogotá y Meta.	X		

TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

#	Acción	Meta o Producto	Indicador	Responsable	AVANCE DICIEMBRE 31 DE 2021	Cumple	No cumple	En proceso
1	Links con la información actualizada: <ul style="list-style-type: none"> 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" 	100% de los enlaces dispuestos, en funcionamiento y actualizados para divulgación, solicitud de información y atención del ciudadano.	No. de links en funcionamiento / No. Links programados	Dirección de Atención al Usuario con el apoyo de Dirección de Estrategia y Planeación Dirección de Tecnología	DEP: Con respecto al No13. Boletín, la DIU informa que los boletines jurídicos se encuentran publicados en el siguiente link ubicado en la Intranet de Capital Salud: https://red.capitalsalud.gov.co/boletines/ Los boletines jurídicos empezaron hacer publicados en la intranet de Capital Salud a partir de su versión 81, de fecha 24 de septiembre, antes de esa fecha eran remitidos mediante comunicación interna a los colaboradores de la entidad, es importante resaltar que el acceso a la intranet es público, a través de cualquier navegador buscando: intranet capital salud, inicio pestaña boletines jurídicos Se realiza ajuste correspondiente al punto 17. Gobierno organizacional a través del siguiente link de la página web: https://www.capitalsalud.gov.co/ley-de-	X		

					transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/ Así mismo desde la DEP se realizó la actualización de algunos de los link de acuerdo a la solicitud realizada por el Webmaster para dar cumplimiento Resolución MinTIC 1519 del 2020 verificación - actualización Página web, anexo correos electrónicos.			
2	Divulgar a los funcionarios en los elementos del componente de transparencia.	Aplicabilidad del componente de transparencia esté asimilado y apropiado por el grupo de funcionarios de la Entidad.	Divulgación realizada en correo corporativo	Dirección de Atención al Usuario con el apoyo de Dirección de Estrategia y Planeación Dirección de Tecnología	DEP: Se realizó en articulación con el webmaster la revisión de los links correspondientes a la Dirección Estratégica, se realizó ajuste a varios de ellos, teniendo en cuentas los ajustes y cambios a la página, se anexan correos DAU: Actividad cumplida	X		
3	Disponer en la página web www.capitalsalud.gov.co un formulario electrónico para solicitud de información con su respectivo número o código de radicación al realizar la gestión para realizar el seguimiento al estado de su solicitud, la fecha de recepción y los medios por los cuales se puede hacer seguimiento a la misma; Aplicar el principio de gratuidad y, en consecuencia, no cobrar costos adicionales a los de reproducción de la información	Formulario en funcionamiento y esquema de seguimiento y respuesta efectivo.	No. de peticiones gestionadas a través del formulario PQRD'S de la EPS-S/ No. de peticiones recibidas a través del formulario PQRD'S de la EPS-S=85%	Dirección de Tecnología con el apoyo de Dirección de Atención al Usuario	Se encuentra en funcionamiento en la página web www.capitalsalud.gov.co formulario electrónico en el link de atención a ciudadano con el objeto de que los usuarios puedan radicar su solicitud a capital salud, así mismo se generó se generó el link de consulta el estado de su solicitud para el seguimiento a la misma.	X		
4	Identificar plenamente los procesos de contratación con personas naturales o jurídicas para origen de los recursos (SARLAFT).	100% de los contratos suscritos con el Formato de Conocimiento del Cliente - SARLAFT.	Total contratos suscritos con el Formato de Conocimiento del Cliente - SARLAFT/Total Contratos suscritos=100%	Oficina de Riesgos con el apoyo de la Coordinación de Comunicaciones (Divulgación) Dirección Jurídica (Contratos Asistenciales y Administrativos) Dirección de Talento Humano (Colaboradores)	Se realiza la revisión muestral de los formatos de conocimiento del cliente - Sarlaft para el tercer cuatrimestre 2021 de órdenes de compra, contratos administrativos y asistenciales, generando certificación enviada a la OCI en enero 2022.			X

5	Actualizar la información con referencia a los canales de radicación PQRD y mecanismos de contacto	100% actualizada la información con referencia a los canales de radicación PQRD y mecanismos de contacto	Actualización realizada en la página web	Dirección de Atención al Usuario	<p>DAU: Mediante el siguiente enlace se indican los canales de información disponibles para radicación de PQRD: https://www.capitalsalud.gov.co/mecanismos-para-presentar-quejas-y-reclamos/</p>	X	
6	Registro o inventario de activos de información actualizada	100% información actualizada en el registro o inventario de la EPS	Actualización realizada en la página web	<p>Dirección Administrativa y Financiera</p> <p>Dirección de Tecnología</p>	<p>DAF: Se actualizó el instrumento con las características asociadas al Cuadro de Caracterización de Capital Salud, sin embargo, se cumple en un 80% teniendo en cuenta que para realizar el cumplimiento al 100% se requiere de la convalidación de las tablas de retención documental, las cuales se proyectan para la vigencia 2022.</p> <p>Se adjunta archivo con el inventario de activos de información.</p> <p>DTE: En forma continua, se actualiza la información de los activos fijos por las novedades que se presentan en cuanto a la salida e ingreso de empleados a la EPS, así como la solicitud de las diferentes áreas. 100% información actualizada en el registro o inventario de la EPS</p> <p>Se realiza de forma sistémica con periodicidad anual el levantamiento de activos de información de la entidad, el cual se encuentra publicado en la página web de la institución.</p>		X
7	Actualizar la información Clasificada y Reservada	100% información actualizada en la información Clasificada y Reservada	Actualización realizada en la página web	<p>Dirección Administrativa y Financiera</p> <p>Dirección de Tecnología</p>	<p>DAF: Se actualizó el instrumento con las categorías definidas en el inventario de activos de información, sin embargo, se cumple en un 80% teniendo en cuenta que para realizar el cumplimiento al 100% se requiere de la convalidación de las tablas de retención documental, las cuales se proyectan para la vigencia 2022.</p> <p>Se adjunta archivo con la información Clasificada y Reservada.</p> <p>DTE: Se encuentra cargada al 100% información actualizada Clasificada y Reservada, estados financieros actualizados.</p> <p>Se realiza de forma sistémica con periodicidad anual el levantamiento de activos de información de la entidad, el cual se encuentra publicado en la página web de la institución y a su vez dispone de la clasificación de reserva de la misma.</p>		X

8	Esquema de publicación de información actualizada para la vigencia 2021	100% esquema de publicación actualizada	Actualización realizada en la página web	Dirección de Tecnología	Con corte a 31 de diciembre de 2021 se cumplió con la publicación al 100% del esquema de publicación de la entidad, el cual se puede observar en el siguiente link de la página web índice de transparencia y acceso a la información 7.1.4 Esquema de Publicación de Información https://www.capitalsalud.gov.co/mapa-sitio-web/	X		
9	Garantizar que la población en condición de discapacidad y los distintos grupos étnicos y culturales de Bogotá y Meta, accedan a la información pública.	Programar acciones relacionadas con implementar nuevos canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos y grupos de interés.	No. de acciones realizadas/No. de acciones programadas =100%	Dirección de Atención al Usuario Líder de Participación Social	DAU: Se valida el funcionamiento del siguiente enlace relacionado el cual se encuentra en la web de Capital Salud - Enlaces Institucionales - Derechos y Deberes - numeral 12. Derechos y Deberes Lengua JIW: https://www.capitalsalud.gov.co/derechos-y-deberes/	X		

INICIATIVAS ADICIONALES								
#	Acción	Meta o Producto	Indicador	Responsable	AVANCE DICIEMBRE 31 DE 2021	Cumple	No cumple	En proceso
1,1	Diagnosticar y analizar el modelo de atención para identificar las fugas que afectan la Satisfacción del usuario	100%	Modelo de Atención analizado	Dirección de Atención al Usuario	Se ha realizado el análisis y revisión del proceso para generar la propuesta de modelos de atención al usuario, alineado a la planeación estratégica de la EPS			X
1,2	Desarrollar reuniones periódicas con la Asociación de Usuarios permitiendo la participación ciudadana	Mínimo una (1) reunión semestral con el gerente y/o directores de las áreas involucradas	N° reuniones realizadas/ N° reuniones programadas	Dirección de Atención al Usuario	Para el mes de Diciembre la gerencia se reunió con la junta de la Asociación del Instituto Nacional de Cancerología, el día 16 del mismo mes se reunió con la junta de AsoCapital Salud, el día 28 se cerró el año con una actividad recreativa para la Asociación. Se anexan soportes.	X		
1,3	Fortalecimiento del SIG a través de una caracterización y participación de usuarios y grupos de valor	Lograr la implementación, integración e innovación (I3) del SIG en un 80%. Caracterización del usuario identificando las necesidades y particularidades de los usuarios y sus familias, con un enfoque diferencial y enfocado a	Plan Estratégico Institucional Alineado con el MIPG, operación de la EPS-S y objetivos de desarrollo sostenible Caracterización del usuario	Dirección de Estrategia y de Planeación Dirección de Atención al Usuario	DEP: Capital Salud 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 Secretaría Distrital de Salud - SDS integra los ejes temáticos 2020-2024 que están articulados de igual manera con los objetivos de desarrollo sostenible. Así mismo, se realizó la articulación de la PEI con el MIPG. Se anexa articulación. Frente al POA de Capital Salud el objetivo estratégico número 3 que está enfocado en Lograr la implementación, integración e innovación (I3) del SIG,	X		

		poblaciones especiales			<p>durante el tercer trimestre del año 2021, tuvo un avance del 69%, sobre lo cual los principales avances obtenidos están enmarcados en las siguientes estrategias y frentes de trabajo:</p> <p>OFICINA DE GESTIÓN DEL RIESGO: 1. Fortalecer la gestión del riesgo: Se realizó la actualización y aprobación de los documentos vigentes sobre el sistema de gestión del riesgo en la EPS, según normatividad existente y nueva. Los documentos actualizados son: manual del sistema de gestión del riesgo, política de gestión del riesgo, formato matriz para el levantamiento de riesgo por proceso, formato de conocimiento del cliente - sarlaft, formato eventos de riesgo materializado</p> <p>OFICINA DE CONTROL INTERNO: 2. Fortalecer el Desarrollo Organizacional. 2.1 Sub estrategia: Planteamiento de Roles Fortalecer el acompañamiento, seguimiento, evaluación y control a los procesos y procedimientos. Propender para que las auditorías generen resultados eficaces y Eficientes, que permitan a la administración, la toma oportuna de decisiones. Evaluar la aplicación de las políticas, directrices y lineamientos del Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y el cumplimiento de los procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad de la EPS-S en cada proceso auditado. Facilitar el relacionamiento de la EPS-S con órganos y entidades de vigilancia y control, actuando como un componente dinamizador, facilitando la comunicación revisión y la consolidación de requerimientos, respecto a solicitudes de información y reportes, y el flujo de información entre la EPS-S y las entidades que la regulan.</p> <p>DIRECCIÓN DE ESTRATEGIA Y PLANEACIÓN 3. Fortalecer el Desarrollo Organizacional: Mediante la ejecución de las siguientes actividades *Asegurar desarrollo comités de gestión que impulsen el desarrollo institucional. *Diseño y monitoreo al cumplimiento PAAC *Integrar Modelo de Planeación y Gestión-MIPG al SGC *Presentar a la Ciudadanía Rendición de Cuentas</p> <p>4. Determinar proyecciones asociadas a la sostenibilidad financiera: *Actualizar propuesta de viabilidad financiera y necesidades de Capitalización *Generar cultura a la organización frente a la planificación financiera.</p>		
--	--	------------------------	--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

					<p>DAU: Se mantiene el modelo de atención con enfoque diferencial hacia la población con características particulares en razón de su edad, género, raza, etnia, víctima del conflicto armado, ICBF, ONG, Fundaciones de la Secretaría de Integración Social y pacientes alto costo. Para esto dispuso de un punto de atención exclusivo para esta población en la Carrera 30 No. 45 a 52, priorizando y atendiendo las necesidades en salud, contribuyendo a la eliminación de las situaciones de discriminación y marginación en los términos de la Ley 1438 de 2011 y disminución en los tiempos de atención. Adicionalmente se cuenta con una profesional para el seguimiento y atención en salud integral a estos casos brindando una atención diferencial a este tipo de población quien realiza la caracterización de la población víctima de conflicto armado con el fin de generar respuesta a los entes de control de acuerdo a la normatividad vigente.</p> <p>Con corte al mes de noviembre del año 2021 la EPS-S cuenta con 1.089.188 afiliados que hacen parte de población diferencial, tanto de la ciudad de Bogotá como en el Meta; quienes se encuentran ubicados en diferentes Instituciones como Fundaciones, hogares de paso, albergues, ICBF y secretaria de Integración Social para la Vejez, comunidades indígenas, entre otros. Se tiene una población de 7078 identificada como Ciudadanos de Calle y 159.927 población Víctima del Conflicto Armado.</p>		
1,4	Incluir en la evaluación de las actividades de inducción y reinducción preguntas que evalúen la apropiación de los principios y valores establecidos por la EPS	Evaluación superior a 80%	% del resultado de la evaluación de las actividades de inducción y reinducción que realiza la medición de los principios y valores de la EPS	Dirección de Talento Humano	<p>DTH: 1. En reinducción durante el último trimestre para principios participaron 151 trabajadores, todos aprobados y como resultado en la nota promedio para valores del 89%</p> <p>2. En reinducción para valores participaron 151 trabajadores, todos aprobados y como resultado en la nota promedio para valores del 89%.</p> <p>3. Para la inducción en la evaluación de valores con una participación de 210 trabajadores de los cuales aprobaron 186 un resultado de nota promedio del 84%</p> <p>Como actividad adicional se realizó la Valoración de los Principios Corporativos por medio de la metodología de 360° AUTOEVALUACIÓN, EVALUACIÓN JEFE, COLABORADORES Y PARES, se adjunta informe como soporte. "Valoración de Competencias - Capital Salud 2021 - 2022 v2" archivo PDF</p>	X	

OFICINA DE CONTROL INTERNO
Capital Salud EPS-S