

# CAPITAL SALUD EPS-S

## INFORME DE GESTIÓN

**VIGENCIA 2021**

## Tabla de Contenido

1. Perspectiva Impacto en Salud .....	8
1.1 Autorizaciones .....	8
1.2 Referencia y Contrareferencia .....	9
1.3 MiPres .....	10
1.4 Red y Contratación .....	12
1.5 Salud Pública.....	13
1.6 Alto Costo.....	21
2. Perspectiva Financiera .....	24
2.1 Información Financiera – NIIF.....	24
2.2 Gestión Presupuesto .....	28
2.3 Tesorería .....	28
2.4 Indicadores Financieros de Habilitación.....	29
3. Perspectiva Usuarios.....	31
3.1 Generalidades de los Afiliados .....	31
3.2 Atención Al Usuario .....	36
3.3 Acciones de Tutela .....	39
3.4 Cuentas Médicas.....	41
3.5 Mercadeo .....	43
4. Perspectiva Procesos Internos .....	44
4.1 Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.....	44
4.2 Rendición de Cuentas Capital Salud EPS-S.....	45
4.3 PAMEC.....	47
4.4 Sistema de Gestión de Riesgo – SGR .....	49
4.5 Medida de Vigilancia Especial y Programa de Recuperación .....	51
4.6 Planeación Estratégica Institucional .....	52
4.7 Evaluación Efectuada por la Contraloría de Bogotá (vigencia 2020) .....	53
4.8 Auditorias de Control Interno .....	56
4.9 Informes de Obligatorio Cumplimiento .....	57
5. Perspectiva Aprendizaje y Crecimiento.....	58
5.1 Gestión Humana.....	58
6. Tecnología.....	61
6.1 Desarrollo .....	61
6.2 Productividad.....	62

## INTRODUCCIÓN

El presente documento de gestión y resultado presenta los logros alcanzados por Capital Salud EPS- S en la vigencia 2021, el informe se estructura a partir cinco (5) perspectivas: Impacto en Salud, Financiera, Usuarios, Procesos Internos, Aprendizaje y Crecimiento enfocándose en aquellas actividades de generan mayor impacto positivo y que apalancan el cumplimiento de los objetivos estratégicos establecidos de la entidad.

Capital Salud EPS-S, es una Entidad Promotora de Salud del Régimen Subsidiado de carácter mixto con Capital Público y Privado y tiene como propósito principal asegurar la prestación de los servicios de salud a la población vulnerable de Bogotá D.C. y de los municipios del departamento del Meta atendiendo al cumplimiento de estándares de habilitación financieros - administrativos, técnico científicos y jurídicos, permitiendo de forma integral optimizar recursos enfocados a mejorar la calidad de vida de la población afiliada y sus familias.

Es así, como en adelante se presentan resultados que han permitido impulsar y fortalecer la confianza e imagen de la compañía ante los diferentes grupos de interés como son aliados estratégicos Secretaría Distrital de Salud, Salud Total EPS, entes de control, proveedores, colaboradores y lo más esencial nuestra población afiliada.

## LOGROS CAPITAL SALUD EPS-S

### Estratégicos

- La Superintendencia Nacional de Salud emite la Resolución 013742 del 26 de noviembre de 2020, determina LEVANTAR la Medida de Vigilancia Especial (MVE) ordenada a Capital Salud EPS-S y dar prorroga hasta noviembre 2022 mediante Resolución 2021320000016722-6 del 26 de noviembre de 2021.
- La población afiliada a la EPS se mantiene, aumentando en un 1.13%, pasando de 1,166,859 en enero 2021 a 1,180,095 afiliados a diciembre de 2021
- Capitalización de la EPS en la vigencia 2020 por parte del Distrito por valor de \$77.000 millones, mediante resolución 001462 de febrero de 2021 emitida por la Superintendencia Nacional de Salud se resuelve solicitud de autorización previa a una reforma estatutaria y un cambio en la composición accionaria.
- Capitalización de la EPS en la vigencia 2021 por parte del Distrito por valor de \$90.000 millones y con trámite de cambio de composición accionaria autorizada por parte de la Superintendencia Nacional de Salud en diciembre 2021.
- En el mes de junio de 2021 se generó el lanzamiento oficial de la entrada en operación de Capital Salud EPS-S asegurando la prestación de servicios de salud en el Municipio de Puerto Gaitán – Departamento del Meta.

### Atención en Salud

- Fortalecimiento en los modelos de contratación de la EPS-S, permitiendo asegurar optimización de recurso e integralidad en la prestación de los servicios de salud con la aplicación del Presupuesto Global Prospectivo PGP.
- Promoción de una red diferencial para los usuarios de Contributivo (movilidad), asegurando oportunidad, accesibilidad, humanización del servicio.
- Fortalecimiento de relación con la red prestadora de servicios régimen subsidiado subredes Integradas de Servicios de Salud en Bogotá D.C, y prestadores del departamento del Meta articulando misión “prestador – asegurador”, para impactar la calidad de vida y salud de la población afiliada.
- 118 contratos con la Red de prestadora de servicios de salud.
- Entrega del 99% de autorizaciones en menos de 5 días y eliminación de este trámite en 16 especialidades médicas.

- Atención médica virtual 24/7, orientando a la población y sus familias durante la pandemia de COVID-19.
- Reconocimiento por parte del Fondo Colombiano Enfermedades de Alto Costo por la gestión en salud en la patología de Cáncer de Pulmón
- Prestación de servicios de salud haciendo uso de las vigencias futuras para los servicios de salud de primer nivel – cápita para la población del régimen subsidiado en 23 municipios del Departamento del Meta, Servicios de Salud de primer nivel – cápita para la población de régimen contributivo Bogotá D.C., servicios de Salud para atender el Programa de VIH (Bogotá y Meta), Operación logística de la dispensación y suministro de medicamentos Bogotá y Meta, Servicios de Tecnología, Gestión Documental, permitiendo generar economía de escala, continuidad en la prestación de los servicios de salud, optimización en los trámites administrativos.

### **Usuarios y Población Afiliada**

- Lanzamiento de la línea única de atención
- Mayor focalización y comunicación con la población afiliada a la EPS -S mediante ejercicios de diálogos ciudadanos, rendición de cuentas e información permanente sobre temas de interés asociados al cuidado de la salud.
- Se realizó actualización de datos del 87.5% del total de la población de CAPITAL SALUD EPSS.
- Consolidación de equipo de mercadeo para Bogotá y Meta
- Generación y participación en eventos de afiliaciones con un resultado de 1.018 afiliaciones
- Gestión de afiliaciones, movilidades, creación de empresas y asesoría vía correo electrónico
- La EPS continua con la gestión y trámite de autorización para el ingreso a los Departamentos de Boyacá y Cundinamarca ante la SNS.

### **Fortalecimiento Financiero**

- Aumento en el ingreso por concepto de UPC de \$50.180.046.593 correspondiente al 27.10% frente al mismo periodo de la vigencia anterior con corte a junio de 2021.
- Capital Salud EPSS obtiene ajuste presupuestal para la vigencia 2020 pasando de una asignación de \$18,389,777,118 a \$89,098,842,825 y para el año 2021 pasamos de \$96,371,988,869 a \$137.482.127.211 como resultado de las estrategias

implementadas en relación con la articulación con sus proveedores NO PBS mediante capacitaciones, implementación de indicadores, socialización, acompañamiento con el objetivo de garantizar la calidad, consistencia y oportunidad de las transacciones registradas en el aplicativo MiPres.

- Disminución de la glosa pendiente por conciliar, pasando de enero de 2021 en \$87.372 millones y diciembre de 2021 en %54.447 millones, disminuyendo en un 38%, lo que permite generar flujo de recursos al prestador.
- Los reportes para giros directos correspondientes al régimen subsidiado y contributivo son generados de manera oportuna gestionando así el pago oportuno a los prestadores.
- Reducción del gasto administrativo con ocasión a la operación in house del proceso de cuentas médicas, con un avance del 83% en cumplimiento de los objetivos.

### **Organizacionales**

- Se suscribió convenio con la Registraduría Nacional del Estado Civil, lo que permite actualización de la base de datos disminuyendo auditorias por datos inconsistentes.
- Gestión Integral con las Direcciones e implementación de la mejora con acciones que impactaron las diecisiete (17) políticas y siete (7) dimensiones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, permitiendo aumentar el resultado de la gestión en 13 puntos porcentuales pasando de una evaluación de 69% en la vigencia 2019 a un resultado de 82% para la vigencia 2020 gestionado en la vigencia 2021.
- En el reporte de indicadores fénix se ha logrado incrementar el cumplimiento en 10 puntos porcentuales pasando de un cumplimiento de indicadores en enero 2021 de un 47% a un porcentaje de cumplimiento de 57% con corte a diciembre 2021.
- En atención al mejoramiento en la gestión de aseguramiento en salud la EPS -S pasó de reportar 66 indicadores fénix en la vigencia 2019 a 49 indicadores fénix en la vigencia 2020 y 47 indicadores fénix en la vigencia 2021.
- Fortalecimiento del Comité de Oficiales de Cumplimiento del Sector Salud creado en 2019 y liderado por Capital Salud EPS, al cierre del primer semestre de 2021 se cuenta con 92 oficiales inscritos, y hay una alianza con la Organización de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito – UNODC para el desarrollo del Comité.
- Implementación de dos (2) cursos Sarlafit en producción de la plataforma virtual propia de la institución para fortalecer la capacitación a todos los colaboradores, La capacitación se realiza con video animado.
- Se logró depurar e identificar los riesgos más importantes por proceso, se disminuyó en 99 riesgos identificados respecto al año 2020, es decir, para el 2021 la organización cuenta con 23 matrices de riesgo por proceso y 122 riesgos, con un promedio de 5 riesgos por proceso

- Actualización del reglamento interno de trabajo.
- Definición e implementación de procesos de selección objetivos, en las siguientes modalidades selección externa, concurso interno y convocatoria mixta.
- Actualización e implementación del programa de Seguridad y Salud en el trabajo, con el cumplimiento de todos los requisitos de ley, así como protocolos de bioseguridad y manejo de la pandemia.
- Implementación del esquema de vacunación para los empleados de la EPS en alianza con la Secretaría de Salud.
- Diseño y ejecución Escuela de liderazgo con la población de Líderes de la dirección de Atención al Usuario que impacta directamente en la atención humanizada a la población afiliada y sus familias.
- Cambio de imagen a través de contratación de dotación.

### **Sistemas de Información**

- Unificación de la línea de atención (IVR)
- Estudio e Identificación de las necesidades de implementación de un sistema de información de aseguramiento para la transformación digital de capital salud.
- Desarrollo de los módulos: seguimiento de pagos de IPS, control de presupuesto para contratos asistenciales, requerimientos normativos y techos presupuestales de cuentas médicas, control de glosa para cuentas médicas.
- Migración a canales de datos en las sedes de Villavicencio.
- Integración de los sistemas de información a MIPRES (Tercero).
- Automatización del proceso de validación de vacunación pago a IPS (RPA).
- Cuadro de control de seguridad de gestión de base de datos de afiliados.
- Consolidación de información institucional en bases de Datos.
- Depuración y control de crecimiento de la infraestructura tecnológica (Gestión de la capacidad)

## 1. Perspectiva Impacto en Salud

### 1.1 Autorizaciones

Capital Salud EPS-S gestiona de manera efectiva el acceso a los servicios de salud mediante el proceso autorizador y el seguimiento, de acuerdo con el lineamiento de la normatividad. A continuación, se presentan las autorizaciones generadas en la vigencia 2021 por los diferentes canales de comunicación:

**Autorizaciones por canal diciembre 2021**

SITIO	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO		JULIO	
	BOGOTÁ	META												
Primera instancia PAU	241,235	51,571	242,136	60,257	268,626	81,783	258,328	72,446	255,504	61,407	253,419	63,024	257,644	71,354
Masivas	118,009	4,462	135,638	749	108,852	697	94,110	435	114,701	406	136,133	399	120,359	1,132
Página web	12,156	6,384	21,821	9,313	20,769	10,171	29,317	10,063	29,771	9,972	30,944	9,509	30,788	7,367
Segunda instancia	7,568	1,372	8,972	2,231	7,695	1,812	6,734	1,266	7,850	1,510	5,766	1,644	6,715	1,818
Línea Total	5,604	1,198	4,973	1,467	5,505	1,670	5,931	1,291	6,781	1,491	7,835	1,688	7,364	2,112
Referencia y Contrareferencia	1,233	447	1,569	755	1,739	998	1,695	698	1,233	767	1,409	498	1,757	674
<b>Total general</b>	<b>385,805</b>	<b>65,434</b>	<b>415,109</b>	<b>74,772</b>	<b>413,186</b>	<b>97,131</b>	<b>396,115</b>	<b>86,199</b>	<b>421,760</b>	<b>75,553</b>	<b>435,506</b>	<b>76,762</b>	<b>424,627</b>	<b>84,457</b>

Fuente: Capital Salud EPS-S base de datos de autorizaciones sistema MEDICARD – 2021

SITIO	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE		Total general	%
	BOGOTÁ	META	BOGOTÁ	META	BOGOTÁ	META	BOGOTÁ	META	BOGOTÁ	META	BOGOTÁ	META		
Primera instancia PAU	257,644	71,354	262,717	76,415	276,568	87,508	275,643	75,684	249,219	68,429	260,384	65,494	3,936,795	65%
Masivas	120,359	1,132	94,694	753	163,306	758	146,894	973	132,812	878	127,795	882	1,505,827	24%
Página web	30,788	7,367	29,003	7,429	31,450	7,965	30,455	8,157	27,536	7,376	32,832	8,229	428,777	6%
Segunda instancia	6,715	1,818	6,890	1,851	7,878	2,388	7,879	2,106	7,124	1,904	7,192	1,808	109,973	2%
Línea Total	7,364	2,112	7,556	2,264	7,886	2,283	7,893	2,279	7,136	2,061	8,087	2,237	104,592	2%
Referencia y Contrareferencia	1,757	674	1,689	756	1,626	952	1,539	855	1,392	773	1,802	758	27,614	0%
<b>Total general</b>	<b>424,627</b>	<b>84,457</b>	<b>402,549</b>	<b>89,468</b>	<b>488,714</b>	<b>101,854</b>	<b>470,303</b>	<b>90,054</b>	<b>425,219</b>	<b>81,421</b>	<b>438,092</b>	<b>79,408</b>	<b>6,113,578</b>	<b>100</b>

Fuente: Capital Salud EPS-S base de datos de autorizaciones sistema MEDICARD – 2021

Se han realizado un total de 6.113.578. autorizaciones por los diferentes canales, siendo los puntos de atención el canal con mayor número de trámites con un 65%, seguido de masivas y pagina web con un 24 % y 6% respectivamente, se recalca que estas autorizaciones no requieren ningún tipo de auditoria médica y se generan directamente, segunda instancia con un 1.8, línea total con un 1.3% y por último referencia y Contrareferencia con un 0.4%.

### Oportunidad de autorizaciones

Validación	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	% entrega autorización
Menor 5 días	451224	489,880	510,316	482,314	491,393	511,299	508,075	491,758	590,400	560,254	506,531	517,362	6,110,806	99.955
Entre 6 días y 15 días	15	1	1	-	-	969	1,009	259	168	103	109	138	2,772	0.045
entre 16 días y 30 días	0			-	-								-	0.00
Mayor a 30 días	0			-	-								-	0.00
<b>Total general</b>	<b>451,239</b>	<b>489,881</b>	<b>510,317</b>	<b>482,314</b>	<b>491,393</b>	<b>512,268</b>	<b>509,084</b>	<b>492,017</b>	<b>590,568</b>	<b>560,357</b>	<b>506,640</b>	<b>517,500</b>	<b>6,113,578</b>	<b>100.0</b>
menor 5 días	99.997%	99.9998%	99.9998%	100.00%	100.00%	99.81%	99.80%	99.95%	99.97%	99.98%	99.98%	99.97%		
entre 6 días y 15 días	0.003%	0.0%	0.000002	0.00%	0.00%	0.19%	0.20%	0.05%	0.0%	0.02%	0.02%	0.02%	0.027%	
entre 16 días y 30 días	0%	0.0%	0%	0.00%	0.00%	0.00%	0%	0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

Fuente: Capital Salud EPS-S base de datos de autorizaciones sistema MEDICARD – 2021

En cumplimiento con lo establecido en la Ley 019 del 2012, en el Decreto 4747 del 2007, la Resolución 4331 del 2012, la EPS genera el 99.95% de autorizaciones en menos de 5 días, el 0.050 restante corresponde a servicios autorizados después de 6 días de radicada la solicitud. Para este trimestre la inoportunidad aumento comparación con los otros meses

del 2021, asociado a mayores volúmenes de solicitudes abocadas a la reapertura de servicios ambulatorios. Dado lo anterior se genera plan trabajo el área de segunda instancia para disminución de tiempos de respuestas.

## 1.2 Referencia y Contrareferencia

De acuerdo con el reporte generado por el sistema de información de referencia y Contrarreferencia (SIRC), se observa que la gestión del área se divide en remisión integral, que corresponde a servicios que la IPS receptora no puede garantizar y requiere de una mayor complejidad; Cita intrahospitalaria, corresponde a servicios que son regulados a otras IPS para la toma de un examen específico, retornando al centro médico inicial.

A continuación, se presenta la estadística de enero a diciembre de 2021:

CASOS RADICADOS 2021					
Etiquetas de fila	SAS BOGOTA		SAS VILLAVICENCIO		Total general
	Cita Intrahospitalaria	Remisión a Otra Ips	Cita Intrahospitalaria	Remisión a Otra Ips	
enero	371	526	112	382	1391
febrero	396	533	112	445	1486
marzo	469	633	146	567	1815
abril	376	771	139	475	1761
mayo	281	872	171	482	1806
junio	232	893	114	434	1673
julio	270	753	115	422	1560
agosto	254	572	113	427	1366
septiembre	267	505	108	364	1244
octubre	330	685	139	471	1625
noviembre	303	695	160	425	1583
diciembre	268	576	119	374	1337
<b>Total general</b>	<b>3817</b>	<b>8014</b>	<b>1548</b>	<b>5268</b>	<b>18647</b>

Sistema de Referencia y Contrareferencia 2021

En el cuarto trimestre se radicaron 18.647 casos, el 71% corresponde a remisiones integrales y el 29% a citas intrahospitalarias. La sucursal que presenta mayor número de trámites radicados es Bogotá debido a que es la sede donde se concentra el mayor número de afiliados y se cuenta con mayor suficiencia de red.

Se observa en la sucursal Bogotá un incremento en remisiones integrales y citas para lo corrido del año, con un promedio de radiación de 995 trámites mes, para sucursal Meta un promedio mensual de 568 casos, situación debida a demanda de servicios hospitalarios por pandemia COVID.

Para las citas Intrahospitalarias se evidencia una reducción de trámites asociados a inclusión de servicios por la modalidad de PGP, los cuales tiene como objetivo el manejo integral de los afiliados y la disminución de trámites administrativos.

En sucursal Meta la mayoría de las solicitudes corresponde a remisiones integrales, teniendo en cuenta la dispersión geográfica de la región y que la prestación de servicios se concentra en ciudades específicas como lo son Villavicencio y Granada.

En cumplimiento de la normatividad vigente la EPS garantiza la gestión de referencia a nivel nacional y realiza regulación de afiliados a la ciudad de Bogotá y departamento del Meta según necesidades clínicas de los afiliados.

A continuación, se analiza el total de casos radicados al área de referencia y Contra referencia, en el cuarto trimestre del año 2021, de los 18.606 casos el 47% (8.689) fueron cancelados y el 53% (9958) fueron trámites con remisión efectiva.

#### • Trámites Efectivos

Para el cuarto trimestre la central de referencia y contra referencia realiza ubicación efectiva de 9.958 casos, se evidencia una oportunidad promedio en la remisión de 31 horas, los cuales fueron regulados en la red de prestadores contratada por la EPS-S, garantizado el acceso a los servicios de salud y la integralidad en la atención.

OPORTUNIDAD DE LA REMISIÓN GENERAL			
MES	CUENTA DE IDCASO	SUMA DE TIEMPOS GESTION HORAS	OPORTUNIDAD
enero	763	23209.83	30.42
febrero	940	25443.32	27.07
marzo	1164	31907.86	27.41
abril	957	29512.09	30.84
mayo	783	33789.56	43.15
junio	621	29180.84	46.99
julio	787	33407.4	42.45
agosto	698	17518.12	25.10
septiembre	692	15508.57	22.41
octubre	922	27327.22	29.64
noviembre	880	23870	27.13
diciembre	751	17281.71	23.01
<b>Total general</b>	<b>9958</b>	<b>307956.52</b>	<b>30.93</b>

Fuente: Sistema de Referencia y Contrareferencia 2021

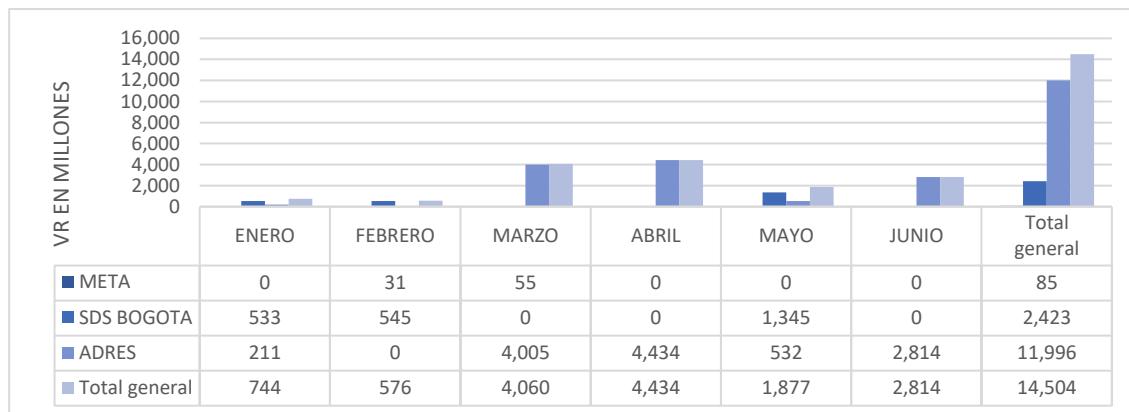
### 1.3 MiPres

#### Techos Presupuestales

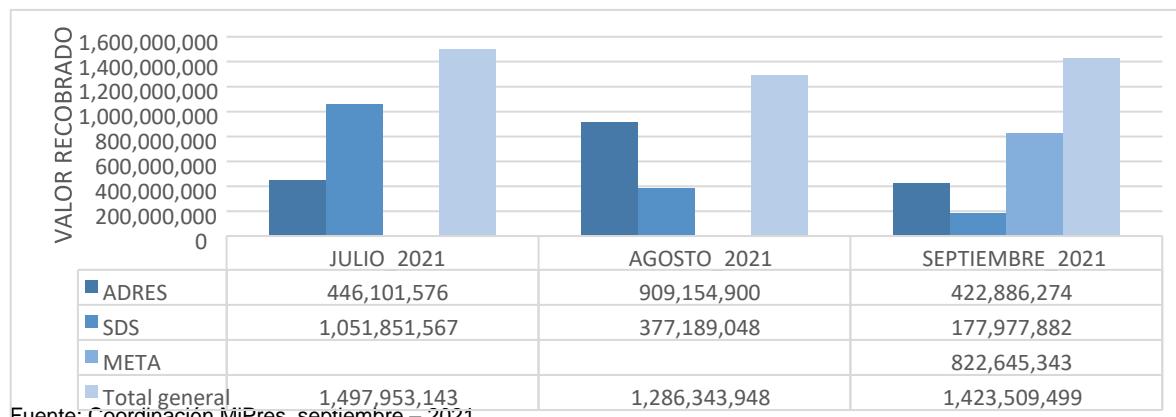
##### Radicación:

- Recobros

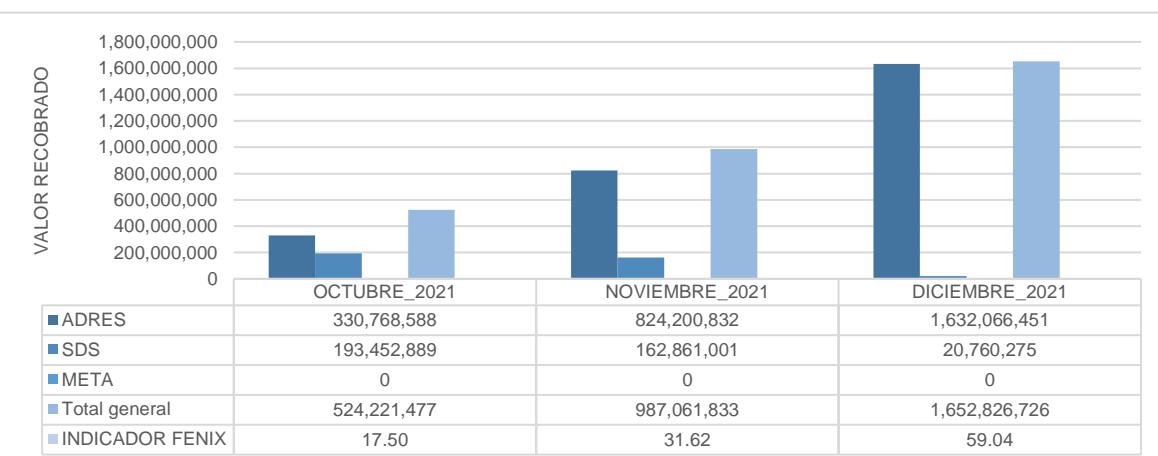
Es importante señalar que, el proceso de recobros es un proceso que está en marchitamiento debido a la entrada en vigor de los artículos 231 y 240 de la Ley 1955 de 2019, razón por la cual las estrategias de la entidad están enfocadas en culminar los procesos de radicación ante los Entes Territoriales y la ADRES en el menor tiempo posible, de acuerdo a los cronogramas de radicación habilitados por cada ente pagador.



Fuente: Coordinación MiPres, junio – 2021



Fuente: Coordinación MiPres, septiembre – 2021



Fuente: Coordinación MiPres, diciembre – 2021

En la vigencia 2021 se cerró con un porcentaje de radicación del 59% superando la meta mensual del 20%. Cabe resaltar que el comportamiento de este indicador está alineado a los cronogramas de radicación de la ADRES y la segmentación del recobro que se habilite.

### • Techos Presupuestales

Con respecto a la asignación presupuestal de la vigencia 2021 el Ministerio de Salud y protección Social expide dos actos administrativos en los cuales inicialmente realiza una primera asignación para los meses de enero hasta abril y una segunda en la cual toma como referencia la gestión realizada por la EPSS con respecto a la calidad, consistencia y oportunidad de la información cargada en el Aplicativo MiPres con una fecha de corte del al 15 de febrero del 2021 y en relación al periodo los servicios NO PBS prestados durante el año 2020

#### Asignaciones presupuestos máximos para la vigencia 2020

RESOLUCION	FECHA DE RESOLUCION	VALOR RESOLUCION	VALOR ASIGNADO
RESOLUCION 206	02/17/2020	6,785,681,666	6,785,681,666
RESOLUCION 2459 (ajuste)	12/22/2020	11,604,095,452	18,389,777,118
RESOLUCION 1743 (ajuste)	10/29/2021	70,709,065,707	89,098,842,825
<b>TOTA ASIGNACION 2020</b>			<b>89,098,842,825</b>

#### Asignaciones presupuestos máximos para la vigencia 2021

ASIGNACIÓN PRESUPUESTO MAXIMO	MARCO NORMATIVO	VIGENCIA 2021
ASIGNACIÓN INICIAL ENERO A ABRIL 2021	RESOLUCION 043 DEL 2021	7.522.521.533
REAJUSTE ASIGNACIÓN 2021	RESOLUCION 594 DEL 2021	88.849.467.336
REAJUSTE ASIGNACION 2021	RESOLUCION 2307 DEL 2021	41.110.138.342
<b>TOTAL ASIGNACIÓN 2021</b>		<b>137.482.127.211</b>

Capital Salud EPSS obtiene ajuste presupuestal para la vigencia 2020 pasando de una asignación de \$18,389,777,118 a \$89,098,842,825 y para el año 2021 pasamos de \$96,371,988,869 a \$137.482.127.211 como resultado de las estrategias implementadas en relación con la articulación con sus proveedores NO PBS mediante capacitaciones, implementación de indicadores, socialización, acompañamiento con el objetivo de garantizar la calidad, consistencia y oportunidad de las transacciones registradas en el aplicativo MiPres.

### 1.4 Red y Contratación

Capital Salud EPS -S contrata la red de prestadores requerida de acuerdo con las necesidades de los usuarios de la EPS-S, teniendo en cuenta las características de calidad, oportunidad, integralidad y eficiencia, cumpliendo con los requisitos de evaluación, selección, formalización y legalización, así como el posterior seguimiento.

#### Red Contratada Bogotá y Meta

A continuación, se presenta el estado de la contratación en la vigencia 2021, discriminado por sucursal y modalidad de contratación.

TIPO CONTRATO		CONTRATOS CAPITAL SALUD CORTE DICIEMBRE 2021																
		BOGOTÁ						META						NACIONAL				TOTAL
MODALIDAD	EVENTO	NIVEL COMPLEJIDAD						NIVEL COMPLEJIDAD						NIVEL COMPLEJIDAD				
		I	II	III	I, II Y III	NA	TOTAL	I	II	I y II	III	NA	TOTAL	I	II	III	NA	TOTAL
	EVENTO	0	0	0	9	0	9	8	1	1	2	0	12	0	0	0	0	21

TIPO CONTRATO		CONTRATOS CAPITAL SALUD CORTE DICIEMBRE 2021																
	MODALIDAD	BOGOTÁ						META						NACIONAL				TOTAL
		NIVEL COMPLEJIDAD			NIVEL COMPLEJIDAD			NIVEL COMPLEJIDAD			NIVEL COMPLEJIDAD		NIVEL COMPLEJIDAD		NIVEL COMPLEJIDAD			
		I	II	III	I, II Y III	NA	TOTAL	I	II	I Y II	III	NA	TOTAL	I	II	III	NA	TOTAL
RED PÚBLICA	CÁPITA	0	0	0	0	0	0	11	0	0	0	0	11	0	0	0	0	11
	PGP	0	0	0	4	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
	<b>TOTAL RED PÚBLICA</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>13</b>	<b>19</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>23</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>36</b>
RED PRIVADA	CÁPITA	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0
	EVENTO	0	20	11	0	0	31	0	12	0	7	0	19	1	5	3	0	9
	PGP	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2
	CONJUNTO INTEGRAL DE ATENCIÉNES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	4
	MEDICAMENTOS	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	3
	TRANSPORTE	0	0	0	0	3	3	0	0	0	0	3	3	0	0	0	0	6
	ORTOPÉDICAS	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	3
	OXÍGENOS	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	3
	<b>TOTAL RED PRIVADA</b>	<b>1</b>	<b>20</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>40</b>	<b>1</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>27</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>15</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>20</b>	<b>11</b>	<b>14</b>	<b>7</b>	<b>53</b>	<b>20</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>50</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>15</b>
																	<b>118</b>	

Fuente: Capital Salud EPS-S – Red y Contratación diciembre 2021

## 1.5 Salud Pública

### • Programas promoción y Detección Temprana

Para el análisis de las coberturas, es importante informar que son concertadas en las vigencias de los contratos con las IPS de primer nivel de atención, con quienes se han definido estrategias para incrementar las coberturas basados en los dos tipos de contratación con vigencia 2020 – 2021 como es por la modalidad de evento (subredes) la tarifa SOAT -30% tarifa sé que concreta con el objetivo que las subredes realicen actividades de búsqueda activa de los usuarios objeto de las rutas de promoción y mantenimiento de la salud y ruta materno perinatal para aumentar las coberturas y la identificación de riesgos oportunos. Para el resto de la población como es régimen contributivo y la Sucursal Meta, la gestión con las IPS Primarias se basa en los contratos de Capitación donde están incluidas las actividades de PYD con concertación de coberturas según el comportamiento de la IPS en los últimos dos años, la dispersión y ubicación geográfica, distribución y grupos poblacionales.

**COMPARATIVO DE COBERTURAS DE PYD**  
**CAPITAL SALUD**  
**III TRIM 2020- 2021**

PROGRAMA	COBERTURA CUMPLIR AÑO 2020	RESULTADO III TRIM 2020	COBERTURA CUMPLIR AÑO 2021	RESULTADO III TRIM 2021	TENDENCIA
PAI	95%	63.3%	95%	80.85%	17%
CONTROL PRENATAL	78%	47%	80%	48%	1%
PROGRAMA PRIMERA INFANCIA	86%	74%	86%	73%	-1%
PROGRAMA INFANCIA	86%	74%	86%	41%	-33%
PROGRAMA ADOLESCENCIA	56%	46%	56%	29%	-17%
PROGRAMA JUVENTUD	56%	46%	56%	28%	-18%
PROGRAMA ADULTEZ	28%	3%	28%	16%	13%
PROGRAMA VEJEZ	63%	3%	63%	16%	13%
PLANIFICACIÓN FAMILIAR	63%	54%	63%	51%	-3%
PROGRAMA CCU (21 -69)	70%	62%	70%	62%	0%

**COMPARATIVO DE COBERTURAS DE PYD**  
**CAPITAL SALUD**  
**III TRIM 2020- 2021**

PROGRAMA	COBERTURA CUMPLIR AÑO 2020	RESULTADO III TRIM 2020	COBERTURA CUMPLIR AÑO 2021	RESULTADO III TRIM 2021	TENDENCIA
<b>PROGRAMA CANCER MAMA</b>	43%	34%	43%	37%	3%
<b>PROGRAMA TAMIZAJE VISUAL</b>	21%	2%	21%	4%	2%
<b>TOTAL</b>	62%	40%	62%	37%	-4%

Fuente: Capital Salud EPS-S – Salud Pública diciembre 2021

Al comparar III trimestre de los años 2020 y 2021 puede evidenciarse una disminución máxima de 33 puntos porcentuales, es de resaltar que para el año 2020 y los dos primeros trimestres de 2021 se medían las coberturas bajo resolución 412 de 2000 y a partir del tercer trimestre de 2021, se evalúan los cursos de vida, bajo resolución 3280 de 2018, razón por la cual se ve un cambio tan drástico, es de resaltar que la fecha no se cuenta con profesional especializado en la sucursal Bogotá, mientras que en la sucursal Meta se cuenta desde el mes de noviembre, por lo que es importante que se realice dicha contratación.

Adicional a ello se realizarán las siguientes acciones:

1. Actualización de las bases maestras de indicadores de los programas de protección específica y detección temprana, cuya fuente de información es la resolución 202
2. Realizar cálculo de indicadores y generar bases de pendientes de las actividades de PYD de las que son objeto nuestra población
3. Hacer entrega a la sucursal de las bases de pendientes, quien a su vez realizará entrega a los prestadores para realizar búsqueda activa de la información o demanda inducida de los servicios
4. Realizar seguimiento a las actividades pendientes entregadas a cada sucursal

- **Programas de Salud Pública**

Bajo el objetivo de gestión del riesgo y la identificación del riesgo específico por cada uno de los afiliados a la EPS, se cuenta con cohortes para las dos sucursales, las cuales se relacionan

COHORTES	BOGOTA	META
GESTANTES	X	X
INFANCIA	X	X
CRONICOS-EPOC- ADULTO	X	X
CCU Y MAMA	X	X
MENTAL - EPILEPSIA	X	0
VIGILANCIA	X	X
SSR-ADOLESC	X	0
SALUD ORAL	X	0
POBLACIONES ESPECIALES	X	0
DI	X	X
RESOLUCION 4505/202	X	X
ERC	X	X
ENFERMEDADES HUERFANAS	X	X
VIH	X	X
CANCER	X	X

COHORTES	BOGOTÁ	META
ARTRITIS	X	X
COVID	X	X

Fuente: Capital Salud EPS-S – Salud Pública diciembre 2021

- **Gestión del Riesgo en Salud – Modelo de Atención**

En el modelo de atención de salud definido por Capital Salud EPS-S, se contemplan una serie de estrategias, que buscan optimizar la gestión de la aseguradora como Empresa Administradora de Planes de Beneficios, en pro del bienestar del estado de salud de los afiliados, con la eficiencia de los recursos. Para esto, la Dirección Técnica y de Salud de acuerdo con los lineamientos de la Gerencia General, conformó un equipo específico de profesionales y técnicos en salud, enfocado en realizar seguimiento a la población inicialmente con patologías priorizadas para la atención en salud e incorporando la población no captada para ser incluida en los diferentes programas, propendiendo así, al cumplimiento de lo definido en el acuerdo 117 de 1998, el cual se establece que las Empresas Administradoras de Planes de Beneficios son responsables del obligatorio cumplimiento de las actividades, procedimientos e intervenciones de demanda inducida y la atención de enfermedades de interés en salud pública.

Para esto la EPS ha venido modificando el modelo de contratación de la red prestadora de servicios de salud, a un modelo en donde se comparte el riesgo, evitando así la demanda de servicios innecesarios y no pertinentes que no apuntan al restablecimiento de la salud de los afiliados a la EPS.

Dicha estrategia ha permitido el acercamiento continuo de la EPS con los afiliados, incluyéndolos de manera activa al modelo de atención de salud, estructurándolos como el eje central del mismo; adicionalmente, se identifican de una manera más oportuna los riesgos de la población y esto permite la toma de decisiones o de planteamientos estratégicos de manera conjunta (EPS – IPS) que impacten en la disminución de las complicaciones del estado de salud de los afiliados.

Desde la implementación del modelo en Capital Salud EPS-S en conjunto con la Secretaría de Salud se implementa el modelo de gestores, la EPS hace entrega de base de datos de los afiliados que no cuentan con actividades de Protección y Detección específica, los gestores hacen la búsqueda de esta población para la canalización e enrutamiento a la Ruta de Promoción y Mantenimiento de la Salud y/o Materno Perinatal para la prestación de dichas actividades según el programa que corresponda su grupo de edad.

- **Análisis Indicadores Fénix**

Capital Salud EPS-S cuenta con el seguimiento de Medida de Vigilancia Especial definido por la Superintendencia Nacional de Salud en la Resolución 00591 del 28 de noviembre 2020 la cual establece la matriz de seguimiento de indicadores Fénix.

Es importante precisar, que de acuerdo con la dinámica de generación de reportes de RIPS, la información por parte de los Prestadores de Servicios de Salud se recibe dos meses posteriores a la prestación de servicios, en este sentido, los indicadores de Salud Pública se presentan a III Trimestre del 2021:

## Gestión del Riesgo

INDICADORES	ESTÁNDAR	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Tasa incidencia de Sífilis Congénita	≤ 0.5 casos, incluidos los mortinatos x 1.000 nacidos vivos	4.35	5.75	5.39	6.41	6.47	7.06	7.80	7.88	7.32	8.71	8.77	8.13
Porcentaje de gestantes con captación temprana al control prenatal	80%	59.94	57.89	53.97	58.03	58.53	60.63	63.59	62.59	67.74	59.69	63.93	64.46
Porcentaje de tamización para virus de inmunodeficiencia humana (VIH) en gestantes	80%	89.88	86.98	88.95	91.87	93.98	93.52	94.95	90.03	91.36	77.27	87.68	91.14
Porcentaje de mujeres con toma de citología cervicouterina	80%	35.02	37.77	51.41	56.48	55.49	67.24	64.88	64.12	59.31	59.35	65.01	61.06
Tasa de incidencia de tumor maligno invasivo de cérvix	La incidencia país de cáncer de cérvix invasivo fue de 6.4 por 100.000 mujeres	0.00	0.16	0.16	0.64	0.80	0.81	0.81	0.81	0.81	1.45	1.62	0.64
Porcentaje de mujeres con citología cervicouterina anormal que cumplen el estándar de 30 días para la toma de colposcopia	80%	26.19	95.05	94.46	91.70	84.09	87.91	77.76	81.19	82.10	80.14	76.06	74.68
Porcentaje de nacidos con bajo peso al nacer	<10%	4.42	4.37	4.86	5.07	5.27	5.26	5.50	5.51	5.60	5.77	5.79	5.85
Porcentaje de esquemas de vacunación en niños menores de 1 año	95%	47.68	55.08	62.66	65.25	68.57	32.99	41.46	48.32	56.49	69.27	75.30	78.98
Porcentaje de captación de hipertensión arterial (HTA) en personas de 18 a 69 años en régimen subsidiado	16.26%	48.88	49.05	49.26	37.05	36.90	47.74	47.15	48.93	50.28	50.47	50.49	51.36
Porcentaje de pacientes hipertensos controlados < 60 años	>60%	20.57	16.88	16.50	16.51	17.16	15.22	19.31	22.68	26.80	33.74	31.77	35.06
Porcentaje de pacientes hipertensos controlados >60 años	>60%	31.21	25.21	24.72	23.97	25.47	22.99	26.69	32.58	33.32	48.27	44.17	66.86
Porcentaje de captación de diabetes mellitus en personas de 18 a 69 años	25.20%	121.18	121.55	125.83	125.06	130.09	136.36	109.68	126.16	136.05	139.48	141.80	143.64

INDICADORES	ESTANDAR	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
régimen subsidiado													
Porcentaje de pacientes diabéticos controlados	>50%	16.45	17.15	18.12	19.64	19.98	19.64	22.84	21.43	22.21	21.63	24.07	24.64
Pérdida de función renal	> 50%	34.33	47.70	42.70	39.60	42.88	47.57	46.33	42.45	43.68	40.01	40.51	44.23
Porcentaje de tamización bianual con mamografía de mujeres entre los 50 y 69 años	70%	26.19	95.05	94.46	91.70	84.09	87.91	77.76	81.19	82.10	80.14	76.06	74.68

Fuente: Capital Salud EPS-S, Salud Pública – Plan FENIX diciembre 2021

## Efectividad

INDICADORES	ESTANDAR	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Razón mortalidad materna a 42 días	≤ 45	110.4	105.4	72.5	84.4	93.3	98.9	85.6	105.1	105.6	118.7	107.8	99.9
Tasa mortalidad infantil	≤ 14,50	12.1	9.0	6.9	6.5	8.2	7.3	7.2	7.7	7.9	8.3	9.4	9.7
Tasa de mortalidad perinatal	≤ 11,80	17.4	14.1	13.7	14.8	15.5	15.7	16.8	16.1	16.5	16.9	16.8	17.5
Tasa de mortalidad en menores de 5 años por desnutrición	6 muertes por 100.000	0.0	0.0	1.3	1.2	1.3	1.3	1.2	1.2	1.2	1.2	1.2	1.2
Tasa de mortalidad en menores de 5 años por infección respiratoria aguda (IRA)	Mantener por debajo de 12,6 muertes x cada 100.000 niños <5 años, la tasa de mortalidad por ERA	1.2	2.5	5.0	6.2	11.3	8.8	0.0	18.3	16.9	19.6	16.8	16.3
Tasa de mortalidad en menores de 5 años por Enfermedad Diarreica Aguda (EDA)	Mantener por debajo de 3,5 muertes x cada 100.000 niños <5 años, la tasa de mortalidad por EDA	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

Fuente: Capital Salud EPS-S, Salud Pública – Plan FENIX diciembre 2021

Con relación al comportamiento de los indicadores en el último trimestre del año 2021 se observa un aumento en los resultados de los indicadores esto asociado al cuarto pico epidemiológico del evento COVID-19 por lo tanto las entidades territoriales y las alcaldías toman medidas de aislamiento, acciones de mitigar las aglomeraciones y el contagio de Covid -19 en sectores y lugares de la ciudad, con el fin de controlar la ocupación de las UCI en Bogotá y Meta. Por lo cual, se ven afectados las actividades y servicios de PYD y demás programas en la continuidad de recuperar y atender las poblaciones objeto de las actividades.

### • Gestión Covid – 19

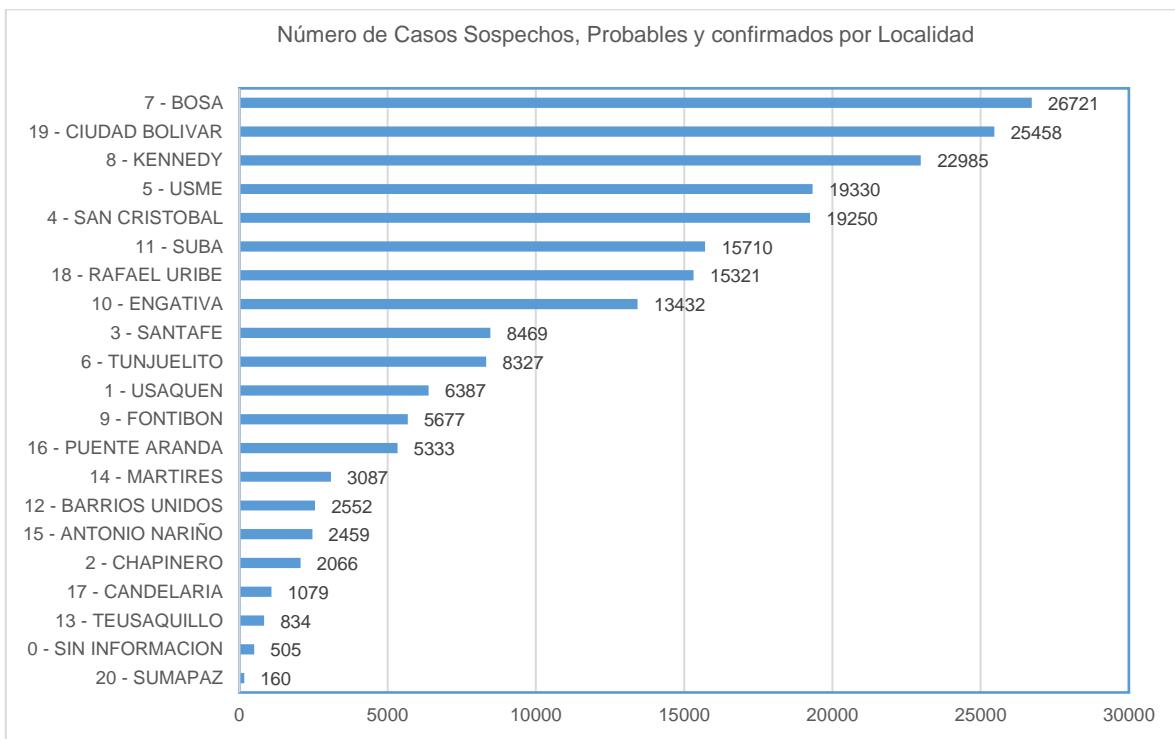
Capital Salud EPS desde el 19 de marzo dispuso de dos líneas celulares, WhatsApp y la Línea Única de Atención LUA las 24 horas del día, con el fin de atender los requerimientos relacionados con Covid 19 entre ellos, toma de muestra, valoración médica según corresponda, información general con relación a Vacunación Covid 19 y Compensación Económica Transitoria, con personal auxiliar de enfermería.

A corte del 31 de diciembre de 2021, se cuenta con 214305 casos notificados como sospechosos, probables y confirmados, distribuidos el 96 % de los casos en la sucursal Bogotá y 4% para la sucursal Meta.

SUCURSAL	TOTAL	%
BOGOTA	205142	96
META	9163	4
<b>Total</b>	<b>214305</b>	<b>100</b>

Fuente: Base Covid-19, Sivigila diciembre 2021

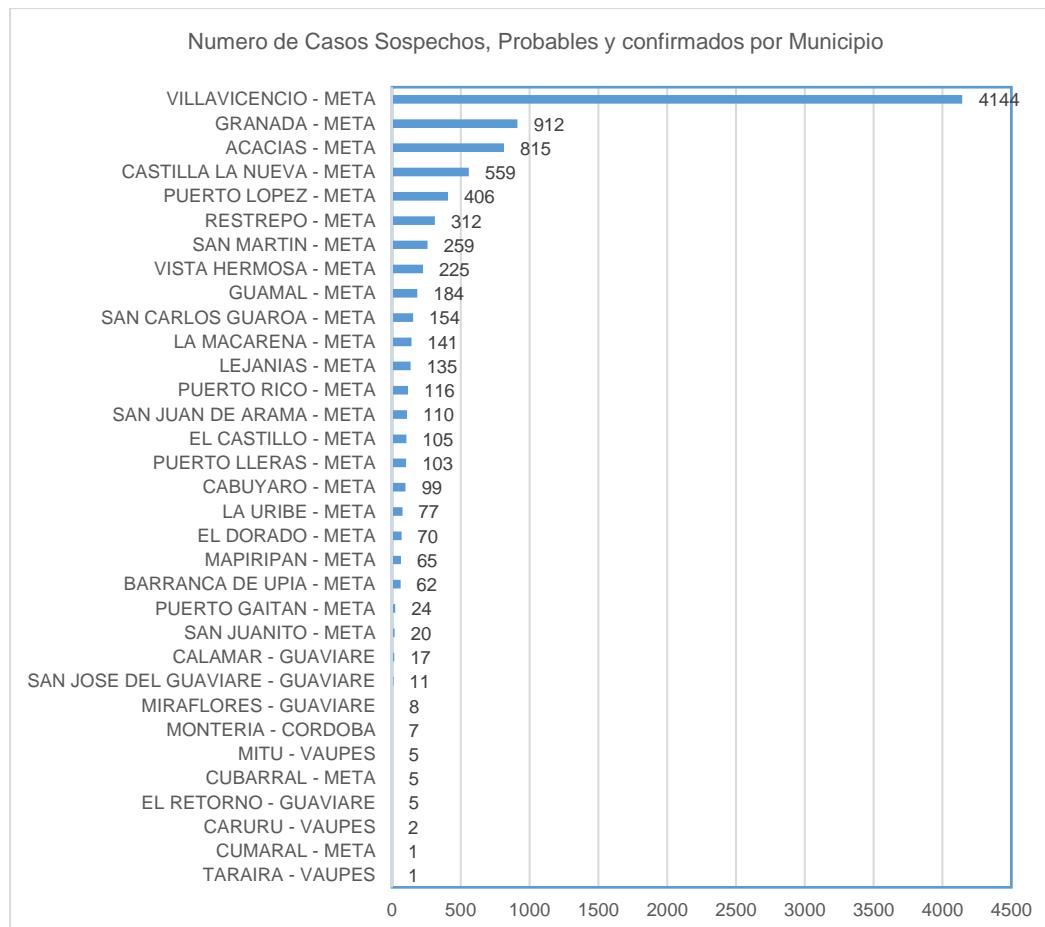
En la sucursal Bogotá el 55% de los casos se concentran en 5 localidades, con mayor proporción se presentan en la localidad de Bosa con el 13%, seguida por la localidad de Ciudad Bolívar con el 12% y Kennedy con el 11%, San Cristóbal y Usme cada localidad con el 9%.



Fuente: Base Covid-19, Sivigila diciembre 2021

Para la sucursal Meta el 75% de los casos se presentan en cinco municipios, en primer lugar, se encuentra Villavicencio con el 46%, seguido por Granada con el 10%, Acacias 9%, Castilla La Nueva 6% y por último Puerto López con el 4%.

En los casos de portabilidad se evidencia usuarios tamizados en los municipios de Calamar Guaviare con 17 casos, Miraflores, San José del Guaviare 11 casos, Guaviare 8 casos, Montería Córdoba 7 casos, Mitú Vaupés 5 casos, El Retorno Guaviare con 5 casos y Taraira Vaupés y Cumaryl con 1 caso cada uno.



Fuente: Base Covid-19, Sivigila diciembre 2021

Del total de la población tamizada el 41% de los casos notificados como sospechoso, probable y confirmados están en los mayores de 50 años, 42% están entre los 20 a 49 años y 17% en menores de 19 años.

## Casos Fallecidos

Con corte a 31 de diciembre de 2021 se han reportado 4022 fallecidos, el 99.4% corresponden a la sucursal Bogotá y el 0.5% a la sucursal Meta, evidenciando que el 76,4 % de los fallecidos oscilan desde los 60 años y más, seguido por el rango de edad de 50 a 59 años con el 14.7%, y el 8.5% entre los 20 y 49 años y en menores de 19 años con el 0,4%. Con relación al género se presentaron 1.720 fallecimientos femeninos que corresponden al 42.8 % y 2302 masculinos que corresponden al 57.2%

FALLECIDOS	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL	%
De 0 a 9 años	4	3	7	0.2%
De 10 a 19 años	2	6	8	0.2%
De 20 a 29 años	17	12	29	0.7%
De 30 a 39 años	48	59	106	2.6%
De 40 a 49 años	61	148	209	5.2%
De 50 a 59 años	255	335	588	14.6%
De 60 a 69 años	425	609	1031	25.6%

FALLECIDOS	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL	%
De 70 a 79 años	429	651	1079	26.8%
De 80 años o más	479	479	952	23.7%
<b>TOTAL</b>	<b>1720</b>	<b>2302</b>	<b>4022</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base Covid-19, Sivigila diciembre 2021

En el 71.8% de los casos la causa de muerte es la neumonía clasificada en otras partes, neumonía no especificada y neumonía viral y el 28,8% corresponde a infección aguda de las vías respiratorias superiores, no especificada.

### Línea Covid 19

Se ha recibido un total de 10.0674 llamadas al área de línea Covid al 31 diciembre de 2021; para la atención se cuenta con una línea de celular dispuesta para cada sucursal, con 2 personas disponibles por turno (mañana- tarde) y 1 persona en turno de la noche, adicionalmente 4 personas disponibles por turno (mañana, tarde) para la atención del CALL Center Covid 19.

Del total de llamadas recibidas el 77.6 % (79604) de las llamadas corresponden a la sucursal Bogotá y el 22,6 % (22.565) de la sucursal Meta; de igual forma se evidencia que 51.6 % llamadas que corresponde al 52.108 se total hacen referencia al tema de COVID19, mientras el 47.8 % (50061) de las llamadas hacen referencia a información general sobre medicamentos, citas, laboratorios, compensación económica temporal y otros.

Se evidencia que durante el tiempo de la línea Covid las dos sucursales han presentado un aumento gradual con relación al número de llamadas y cumplimiento al objetivo del área, la mayoría de las llamadas están relacionadas con preguntas sobre el tema de vacunación y toma de pruebas para COVID19, teniendo en cuenta que si hay mayor solicitud durante los picos de la pandemia. Es importante resaltar que el usuario reconoce aún más las líneas de Capital Salud EPS-S en las que en la mayoría de las llamadas se contestan y las que por congestión de llamadas no se alcanzan a contestar se les hace la devolución con el fin de conocer el motivo y hacer la captación de los casos bien sea como sospechosos para la visita domiciliaria y toma de muestra.

TIPO DE LLAMADA	COVID (19)	INFORMACIÓN	TOTAL
BOGOTÁ	36.806	42.798	79.604
META	15.302	7.263	22.565
<b>TOTAL</b>	<b>52.108</b>	<b>50.061</b>	<b>102.169</b>

Fuente: matriz línea Covid y Base de no Covid

Ingresan mensajes vía WhatsApp, los cuales son gestionados a través de los gestores de la línea Covid19 con un total por ambas sucursales de 1.168.857 que corresponde a un 94% % para la sucursal Bogotá y 6% para Meta.

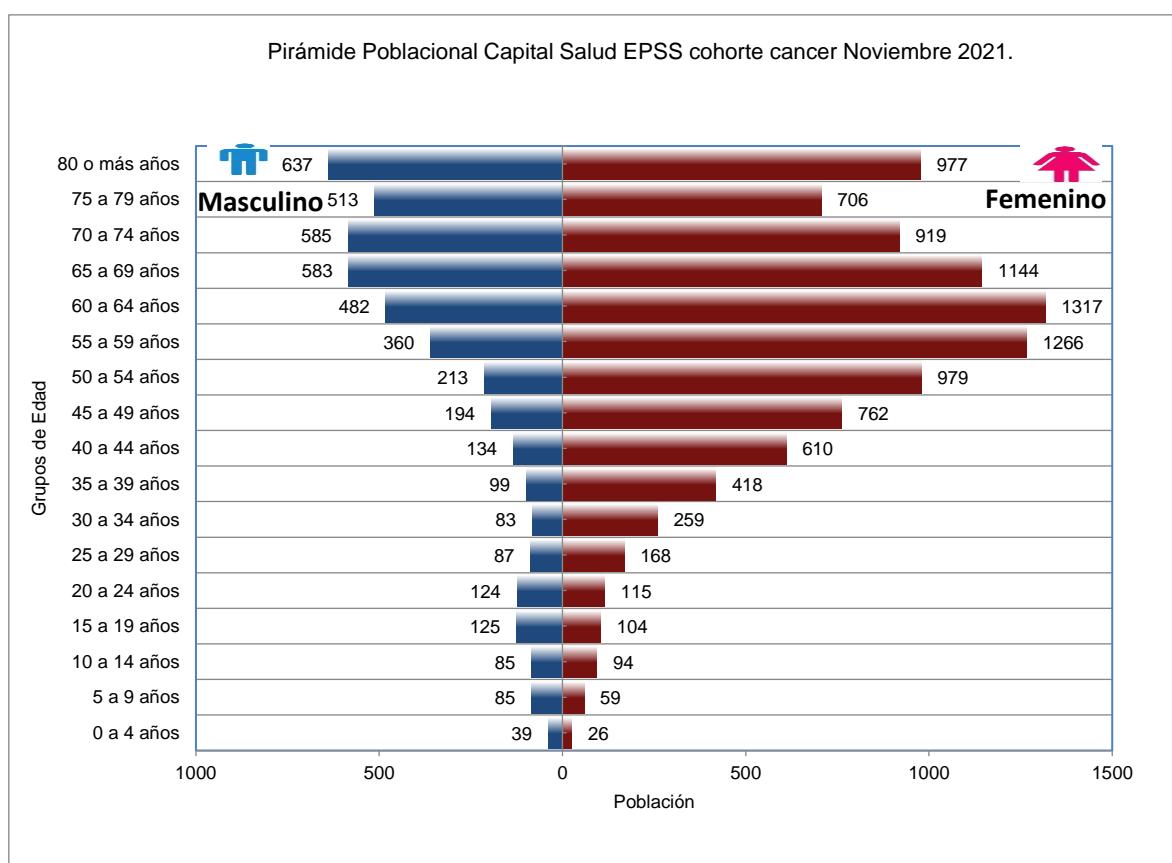
MENSAJES WHATSAPP	TOTAL	%
BOGOTA	47.510	95.4
META	2.270	4.6
<b>TOTAL</b>	<b>49.780</b>	<b>100</b>

Fuente: Línea celular Bogotá y Meta

## 1.6 Alto Costo

### Cáncer

Capital Salud EPS-S a noviembre de 2021 contaba con un total de 1171359 afiliados de los cuales 14351 presentaron diagnóstico de cáncer, observándose que se mantuvo el indicador en un 1.48%, en comparación al mes anterior, esto es relacionado a la captación temprana de afiliados con nuevo diagnóstico, al seguimiento realizado por la cohorte, y a la verificación por parte de las IPS del programa. el 78.79% pertenecen a la Sucursal Bogotá y el restante 21.20% son de la Sucursal Meta.



Capital Salud EPS-S, Alto Costo noviembre 2021

El 58.66% de los casos se concentran en 13 diagnósticos de cáncer, de los cuales los más representativos son: el tumor maligno de la mama con un 14.04%; los tumores malignos de la piel en un 13.83%; el tumor maligno de la glándula tiroidea con un 7.90%, el tumor maligno de Exocérvix con un 5.2% y el tumor maligno de Ovario con un 3.02%.

Nº	NOMBRE DEL CANCER	F	M	TOTAL
1	TUMOR MALIGNO DE LA MAMA, PARTE NO ESPECIFICADA	2009	6	2015
2	TUMOR MALIGNO DE LA PIEL DE OTRAS PARTES Y DE LAS NO SPECIFICADAS DE LA CARA	1215	770	1985
3	TUMOR MALIGNO DE LA GLANDULA TIROIDES	1006	128	1134

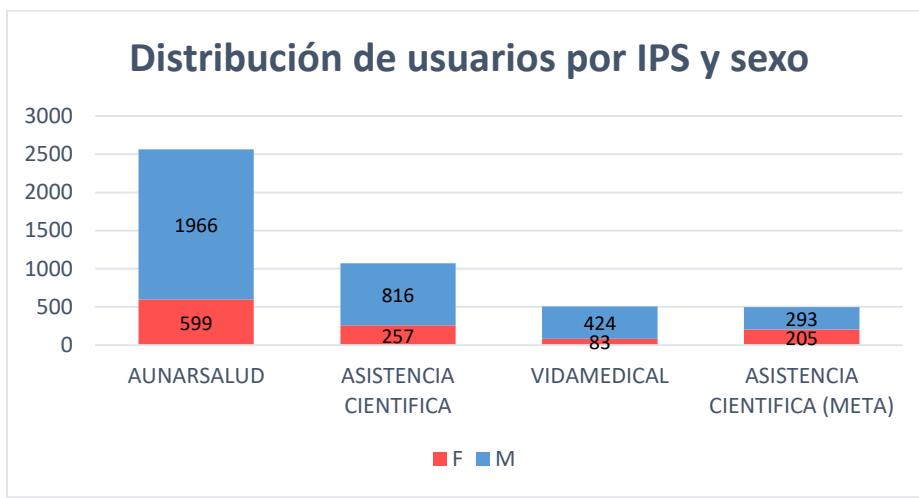
Nº	NOMBRE DEL CANCER	F	M	TOTAL
4	TUMOR MALIGNO DE EXOCERVIX	750	1	751
5	TUMOR MALIGNO DEL OVARIO	432	2	434
6	TUMOR MALIGNO DEL ENDOMETRIO	293	3	296
7	TUMOR MALIGNO DEL CUELLO DEL UTERO, SIN OTRA ESPECIFICACION	256	0	256
8	TUMOR MALIGNO DEL ENDOCERVIX	231	0	231
9	TUMOR MALIGNO DEL ESTOMAGO, PARTE NO ESPECIFICADA	194	168	362
10	TUMOR MALIGNO DEL RECTO	191	185	376
11	TUMOR MALIGNO DEL ÚTERO PARTE NO ESPECIFICADA	182	0	182
12	TUMOR MALIGNO DEL COLON, PARTE NO ESPECIFICADA	176	114	290
13	LESION DE SITIOS CONTIGUOS DE LA MAMA	105	2	107

Fuente: Capital Salud EPS-S, Alto Costo diciembre 2021

## VIH

Mediante las Resoluciones 0273 de 2019 la Cuenta de Alto Costo realiza el registro de la información de esta patología y se implementó a partir del reporte con corte a 31 de enero de 2019 a nivel nacional.

De igual forma dentro del programas se cuenta con cuarenta y seis (46) menores de 12 meses hijos de madres con VIH en protocolo, para seguimiento de confirmación o descarte de patología por transmisión vertical. A continuación, se relaciona la distribución de usuarios con VIH por cada IPS especializada, y el porcentaje por cada sexo.



Fuente: Base Cohorte VIH/Sida noviembre 2021

## 1.7 Costo Médico proyectado autorizaciones - Bogotá y Meta

El costo proyectado se realiza a través de las autorizaciones generadas y valorizadas en la herramienta DataWarehouse, sumado a esto se tiene los valores fijos promedio mensuales de las contrataciones por las modalidades de PGP y capitaciones:

COBERTURA	COSTO PROYECTADO PAÍS
NO PBS	\$ 179,952,603,294
PBS	\$ 1,210,228,563,520
<b>TOTAL PROYECTADO</b>	<b>\$ 1,390,181,166,814</b>

Fuente: Coordinación de Aseguramiento, diciembre 2021

Como se puede observar el costo PBS tiene un peso importante en el gasto en salud del 87% y los servicios NO PBS con un 13%.

### **Costo Proyectado País Por Agrupación Periodo Enero A diciembre 2021 Régimen Subsidiado.**

Dentro del proceso de valorización y proyección del costo medico se realiza agrupación tanto de los servicios autorizados como los de capitación y PGP.

AGRUPACION	COSTO PROYECTADO
ALTO COSTO	\$ 47,578,367,801.00
CIRUGIAS	\$ 27,895,564,849.00
CONSULTAS	\$ 18,366,962,072.00
CUID CRITICO	\$ 83,413,344,595.50
CX CV	\$ 15,983,486,398.50
HOSP GRAL	\$ 71,262,273,401.50
MEDICAMENTOS	\$ 283,848,460,687.00
OTROS	\$ 41,142,105,501.50
PARTOS	\$ 4,329,160,697.50
SRV DERIVADOS	\$ 122,354,059,540.00
SUMINISTROS	\$ 32,439,016,640.00
URGENCIAS	\$ 28,735,525,731.00
CAPITACION	\$ 44,228,481,322.00
PGP	\$ 568,604,357,577.00
<b>Total general</b>	<b>\$ 1,390,181,166,813.50</b>

Fuente: Coordinación de Aseguramiento, diciembre 2021

Dentro de la agrupación de servicios se identifica que el mayor peso porcentual del total del costo proyectado tanto PBS como no PBS están los servicios y/o contratos por modalidad de PGP con un 41%, en segundo lugar está el costo proyectado por medicamentos con un 20% un servicio que no están fácil de controlar al tener tantas IPS prescriptoras u ordenadoras, en tercer lugar tenemos los servicios derivados con un 9% del total del costo proyectado, en cuarto lugar están los servicios de cuidado crítico este incluye las unidades de cuidado intensivo e intermedios con un 6%, y hospitalización en un quinto lugar con un 5%, estos cinco agrupadores representan el 81% del costo proyectado país de régimen subsidiado.

### **Costo Proyectado Por Sucursal Por Agrupación Periodo Enero A diciembre 2021 Régimen Subsidiado.**

La evaluación y seguimiento del costo medico proyectado se realiza por agrupación cobertura, sucursal entre otras.

AGRUPACION	BOGOTA SUBSIDIADO	META SUBSIDIADO
ALTO COSTO	\$ 36,972,117,118.00	\$ 10,606,250,683.00
CIRUGIAS	\$ 12,903,543,403.00	\$ 14,992,021,446.00
CONSULTAS	\$ 16,327,185,085.00	\$ 2,039,776,987.00
CUID CRITICO	\$ 58,614,979,341.00	\$ 24,798,365,254.50
CX CV	\$ 13,346,720,198.00	\$ 2,636,766,200.50
HOSP GRAL	\$ 49,384,030,429.50	\$ 21,878,242,972.00
MEDICAMENTOS	\$ 264,028,452,596.00	\$ 19,820,008,091.00
OTROS	\$ 31,173,399,253.50	\$ 9,968,706,248.00
PARTOS	\$ 613,137,685.00	\$ 3,716,023,012.50
SRV DERIVADOS	\$ 77,649,805,219.00	\$ 44,704,254,321.00
SUMINISTROS	\$ 30,237,684,837.00	\$ 2,201,331,803.00
URGENCIAS	\$ 22,612,719,652.00	\$ 6,122,806,079.00
CAPITACION	\$ -	\$ 44,228,481,322.00
PGP	\$ 561,047,798,484.00	\$ 7,556,559,093.00
<b>COSTO PROYECTADO</b>	<b>\$ 1,174,911,573,301.00</b>	<b>\$ 215,269,593,512.50</b>

La sucursal Bogotá tiene un peso porcentual importante en el resultado del costo medico proyectado no solo por su tamaño y/o número de afiliados sino también por su siniestralidad, Bogotá significa el 85% del costo mientras que meta el 15%.

El costo proyectado puede llegar a tener una variación hasta del 15% comparado con facturación especialmente en los servicios de hospitalización y urgencias, en urgencias por los servicios no autorizados y los costos promedios de las hospitalizaciones que para el año 2021 tiene un gran impacto por la pandemia de COVID 19

## 2. Perspectiva Financiera

### 2.1 Información Financiera – NIIF

A partir del 14 de julio de 2021 se firmó contrato de soporte de Heinsohn hasta diciembre de 2021 donde se contrató la actualización de la versión de software financiero APOTEOSYS, tarea que se dio por terminada en diciembre de 2021 ya que se encontraba desactualizado en 4 versiones tarea que se realizó inicialmente en el módulo de pruebas para garantizar la estabilidad, y una vez revisada la funcionalidad se llevó al módulo de producción. Se creó una nueva base para homologar a NIIF el periodo 2021, donde se ingresen los saldos finales de diciembre 2020 y se replicó toda la contabilidad 2021; lo que garantiza que para el año 2022 toda la contabilidad bajo NIIF opere desde el Software financiero. una vez esté totalmente productivo el módulo NIIF se continuará con los periodos pendientes que son junio a diciembre 2019 y todo 2020.

- Estado de Situación Financiera – Comparativo enero – diciembre 2021

#### Activo

Cifras en millones de pesos

Concepto	dic-21	%	dic-20	Variación
<b>Activo</b>				
<b>Activo corriente</b>				
Efectivo y equivalentes al efectivo	400.178.772.345	77%	233.920.363.868	71%
Inversiones en instrumentos de derivados	156.000.000	0%	156.802.162	-1%
Cuentas por cobrar	15.086.461.877	3%	39.306.148.788	-62%
Avances y anticipos entregados	31.064.110.132	6%	16.690.592.126	86%

Concepto	dic-21	%	dic-20	Variación
<b>Activo</b>				
<b>Activo corriente</b>				
Anticipo o saldos a favor por impuestos	912.096.900	0%	1.158.293.955	-21%
Depósitos entregados en garantía	469.450.049	0%	-	0%
Derechos de reembolso por servicios de salud	-	0%	6.854.271.762	-100%
<b>Total activo corriente</b>	<b>447.866.891.303</b>	<b>87%</b>	<b>298.086.472.662</b>	<b>50%</b>
<b>Activo no corriente</b>				
Cuentas por cobrar	55.987.398.716	11%	60.305.283.828	-7%
Propiedad, planta y equipo	1.133.794.368	0%	1.174.149.951	-3%
Activos intangibles	107.144.574	0%	347.770.909	-69%
Bienes y servicios pagados por anticipado	586.222.997	0%	479.036.784	22%
Avances y anticipos entregados	9.349.619.995	2%	12.051.043.938	-22%
Anticipo o saldos a favor por impuestos	1.586.794.875	0%	892.096.607	78%
Depósitos entregados en garantía	1.013.490	0%	-	0%
Derechos de reembolso por servicios de salud	0	0%	367.820.352	-100%
Activos por impuestos diferidos	831.486.339	0%	803.086.821	4%
<b>Total activos no corriente</b>	<b>69.583.475.354</b>	<b>13%</b>	<b>76.420.289.191</b>	<b>-9%</b>
<b>Total activo</b>	<b>517.450.366.658</b>	<b>100%</b>	<b>374.506.761.853</b>	<b>38%</b>

Fuente: Capital Salud EPS-S, Dirección Administrativa y Financiera, diciembre 2021

A diciembre 31 de 2021 la EPS cuenta con unos activos por valor de \$517.450 millones, que comparado con los registrados a diciembre 2020 por valor de \$374.507 millones, presentan un aumento del 38%. Dentro de los activos se destacan, el efectivo por valor de \$400.179 millones que representan el 77%, las cuentas por cobrar por valor de \$71.074 millones que representan el 14% del total del activo, (corriente menor a 360 días por \$15.086 millones y no corriente mayor a 360 días por \$55.987 millones) y los avances y anticipos entregados por valor de \$40.414 millones que representa el 8% del total del activo; estos tres activos representan el 99% del total de los activos.

## Pasivo

Concepto	Cifras en millones de pesos			
	dic-21	%	dic-20	VARIACION
<b>Pasivo</b>				
<b>Pasivo corriente</b>				
Cuentas por pagar proveedores médicos	199.801.027.417	41%	101.328.367.300	97%
Cuentas por pagar administrativas	2.308.732.467	0%	4.377.475.798	-47%
Glosas por conciliar	54.447.759.015	11%	79.143.267.803	-31%
Suscripción de acciones o participaciones	0	0%	77.000.000.000	-100%
Otras cuentas por pagar	1.885.392.702	0%	4.467.467.655	-58%
Pasivos por impuestos diferidos	1.979.582.566	0%	975.438.937	103%
Retención en la fuente	818.683.151	0%	968.527.964	-15%
Beneficios a empleados	2.934.374.767	1%	1.427.477.224	106%
Descuentos de nómina	449.297.125	0%	332.808.284	35%
Provisiones reservas técnicas	217.992.109.291	44%	233.783.291.659	-7%
Provisiones otras reservas técnicas	5.082.862.848	1%	-	0%
Otros pasivos - anticipos y avances recibidos	697.645.314	0%	769.493.496	-9%
<b>Total pasivo corriente</b>	<b>488.397.466.664</b>	<b>99%</b>	<b>504.573.616.120</b>	<b>-3%</b>
<b>Pasivo no corriente</b>				
Provisiones (litigios y demandas)	3.682.979.829	1%	465.376.366	691%
<b>Total pasivo no corriente</b>	<b>3.682.979.829</b>	<b>1%</b>	<b>465.376.366</b>	<b>691%</b>
<b>Total pasivo</b>	<b>492.080.446.493</b>	<b>100%</b>	<b>505.038.992.486</b>	<b>-3%</b>

Fuente: Capital Salud EPS-S, Dirección Administrativa y Financiera, diciembre - 2021

Los pasivos a 31 de diciembre de 2021 ascienden a \$492.080 millones, que comparado con los registrados a 31 de diciembre de 2020 por valor de \$505.039 millones, presentan una disminución del 3%. Los rubros más representativos son las cuentas por pagar a proveedores médicos por valor de \$199.801 millones que representan el 41%, reservas

técnicas por valor de \$217.992 millones con un porcentaje de 44% y glosas por conciliar por valor de \$54.448 millones que representan el 11% del total del pasivo.

## Patrimonio

Concepto	Cifras en millones de pesos		
	dic-21	dic-20	Variación
<b>Patrimonio</b>			
Capital suscrito y pagado	511.945.480.000	344.945.480.000	48%
Reservas	57.075.339	57.075.339	0%
Resultados de ejercicios anteriores	-475.535.588.134	-461.374.346.874	3%
Resultados del ejercicio	-11.097.047.040	-14.160.439.098	-22%
<b>Total patrimonio</b>	<b>25.369.920.165</b>	<b>-130.532.230.633</b>	<b>119%</b>

Fuente: Capital Salud EPS-S, Dirección Administrativa y Financiera, diciembre 2021

El Patrimonio presenta un aumento del 119% frente a diciembre de 2020, aumentando a \$25.370 millones de estar negativo en el periodo anterior en -\$130.532 millones, incluida la pérdida acumulada a 31 de diciembre de 2021 que suma un valor de \$14.321 millones, este resultado se da por ingreso en el año 2021 de dos capitalizaciones realizadas por el distrito por valores de \$77.000 millones y \$90.000 millones, lo que conlleva a un patrimonio positivo.

- **Estado de Resultados diciembre 2021**

ESTADO DE RESULTADOS	Cifras en millones de pesos		
	dic-21	dic-20	Variación
<b>INGRESOS</b>			
Administración de la seguridad social en salud	1.596.129.843.327	1.338.671.757.525	19%
<b>Total ingresos</b>	<b>1.596.129.843.327</b>	<b>1.338.671.757.525</b>	<b>19%</b>
<b>Menos costo de actividades y/o servicios especializados</b>			
Costo médico facturado	1.572.035.449.385	1.380.877.919.431	14%
Reservas técnicas por servicios de salud e incapacidades	62.226.484.743	20.606.592.913	202%
<b>Total de actividades y/o servicios costo médico</b>	<b>1.634.261.934.128</b>	<b>1.401.484.512.344</b>	<b>17%</b>
<b>UTILIDAD (PERDIDA) BRUTA</b>	<b>-38.132.090.801</b>	<b>-62.812.754.819</b>	<b>-39%</b>
<b>GASTOS</b>			
De administración y operación	68.962.485.275	86.533.976.659	-20%
<b>UTILIDAD (PERDIDA) OPERACIONAL</b>	<b>-107.094.576.076</b>	<b>-149.346.731.478</b>	<b>-28%</b>
<b>INGRESOS Y GASTOS NO OPERACIONALES</b>			
Otros ingresos	103.766.207.085	136.957.359.657	-24%
Otros gastos	7.768.678.049	1.771.067.277	339%
<b>Total ingresos y gastos no operacionales</b>	<b>95.997.529.036</b>	<b>135.186.292.380</b>	<b>-29%</b>
<b>UTILIDAD (PERDIDA) ANTES DE IMPUESTOS</b>	<b>-11.097.047.040</b>	<b>-14.160.439.098</b>	
<b>UTILIDAD (PERDIDA) NETA</b>	<b>-11.097.047.040</b>	<b>-14.160.439.098</b>	

Fuente: Capital Salud EPS-S, Dirección Administrativa y Financiera, diciembre 2021

El resultado a diciembre 2021 presenta una pérdida acumulada de \$11.097 millones. La pérdida obtenida por el aumento en las reservas técnicas, el costo médico y la aplicación del cálculo del deterioro, por otro lado, se presenta una reducción en el gasto administrativo del 20%.

## Siniestralidad Consolidada a Diciembre de 2021

Índice Siniestralidad			
CUENTA	NOMBRE CUENTA	dic-21	dic-20
5372-537290	Reservas técnicas para servicios de salud	62.226.484.743	20.606.592.913
5613+537290	Administración de la seguridad social en salud	1.572.035.449.385	1.380.877.919.431
<b>TOTAL COSTO MEDICO</b>		<b>1.634.261.934.128</b>	<b>1.401.484.512.344</b>

Índice Siniestralidad			
CUENTA	NOMBRE CUENTA	dic-21	dic-20
431101	Unidad de Pago por Capitación RC UPC	61.958.683.177	48.528.968.584
431103	Cuota moderadora RC	545.450.169	236.113.788
431104	Copagos RC	184.355.404	139.981.698
431106	Unidad de Pago por Capitación RS UPC	1.332.181.929.539	1.242.558.994.576
431107	Copagos RS	1.915.704.803	1.310.475.286
431120	Incapacidades	2.579.927.141	2.036.635.559
431122	promoción y prevención	1.453.605.129	0
<b>TOTAL INGRESO</b>		<b>1.400.819.655.362</b>	<b>1.294.811.169.491</b>
<b>PORCENTAJE</b>		<b>116,66%</b>	<b>108,24%</b>

La siniestralidad acumulada a 31 de diciembre de 2021 es del 116,66% comparada con la siniestralidad de diciembre de 2021 que fue del 108,24%, presenta un aumento de 8,43%, lo cual significa que el costo médico es muy superior al ingreso de la entidad; adicionalmente para el año 2021 en cumplimiento del ordenamiento de la Superintendencia Nacional de Salud se constituyó la reserva técnica el No PBS que impacta negativamente los resultados.

El resultado de la siniestralidad es liquidada financieramente con la totalidad de los ingresos operacionales recibidos por UPC régimen subsidiado y régimen contributivo, así como las cuentas de copago, cuotas moderadoras, incapacidades e ingresos para promoción y prevención de acuerdo con las observaciones realizadas por la Superintendencia Nacional de Salud, pero no involucra los recursos de presupuestos máximos que para el año 2021 ascendieron a \$166.570 lo cual genera un desequilibrio en la medición ya que los costos si se incluyen en su totalidad y por ende una mayor siniestralidad, si se involucrara el ingreso de presupuestos máximos la siniestralidad sería del orden del 104.27%.

### Gasto Administrativo

Cumplimiento Gasto Administrativo Régimen Subsidiado			
Cuenta	Concepto	dic-21	dic-20
51	Gastos de Administración y Operación	55.427.403.234	71.851.820.780
52	Gastos de ventas		0
53 menos 5372	Deterioro, Depreciaciones, Amortizaciones y provisiones	13.558.480.041	14.682.155.879
<b>Total</b>		<b>68.985.883.275</b>	<b>86.533.976.659</b>
431101	Unidad de Pago por Capitación RC UPC	61.958.683.177	48.528.968.584
431103	Cuota moderadora RC	545.450.169	236.113.788
431104	Copagos RC	184.355.404	139.981.698
431106	Unidad de Pago por Capitación RS UPC	1.332.181.929.539	1.242.558.994.576
431107	Copagos RS	1.915.704.803	1.310.475.286
431120	Incapacidades	2.579.927.141	2.036.635.559
431122	promoción y prevención	1.453.605.129	0
<b>Total</b>		<b>1.400.819.655.362</b>	<b>1.294.811.169.491</b>
<b>Porcentaje</b>		<b>4,92%</b>	<b>6,68%</b>

Fuente: Sistema Apoteosys al cierre diciembre de 2021

El gasto administrativo a corte de 31 de diciembre de 2021 asciende a \$68.986 millones, el cual representa un porcentaje acumulado de 4.92% calculado sobre los ingresos del Régimen Subsidiado y Contributivo, comparado con el año anterior, en diciembre 2020 se tenía un gasto de \$86.534 millones llegando al 6.68%, para los dos períodos se encontraba por debajo de lo autorizado en el artículo 23 de la ley 1438 de 19 de enero de 2011 que autoriza máximo el 8% para subsidiado y 10% para contributivo.

## 2.2 Gestión Presupuesto

- Aprobación y ejecución del presupuesto 2021**

Mediante resolución No. 14 de 2021 del 04 de agosto de 2021 el CONFIS aprobó la modificación del presupuesto como resultado del cierre de la vigencia 2020.

En la misma resolución se aprobó la adición de ingresos y gastos al presupuesto de la vigencia 2021 por valor de \$186,211,038,269 producto de:

- \$90,000,000,000 por concepto de Capitalización por parte del Distrito Capital-Fondo Financiero Distrital de Salud.
- \$89.423.451.869 por ajuste al rubro de techos o presupuesto máximo trasferidos por la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud (ADRES) para atender los servicios y tecnologías en salud no financiados con cargo a los recursos de la UPC.
- \$6.601.586.400 por recursos adicionales que percibirá la EPS por reconocimiento por parte de ADRES del costo de las pruebas de búsqueda, tamizaje y diagnóstico para SARS-CoV2 (Covid-19) realizada a afiliados de Capital Salud EPS.
- \$186,000,000 por el reconocimiento y pago por parte del ministerio de Salud y Protección social de los costos por verificación, apoyo y la validación de vacunas contra el COVID-19.

El presupuesto actual para Capital Salud EPS de la vigencia 2021, es el siguiente:

CONCEPTO	NOMBRE	PRESUPUESTO VIGENTE
1.	<b>INGRESOS</b>	1.851.070.691.567
1.0	Disponibilidad Inicial	230.348.981.448
1.1	Ingresos Corrientes	1.525.553.297.119
1.2	Recursos de capital	95.168.413.000
2.	<b>GASTOS</b>	1.835.477.278.269
3.	<b>DISPONIBILIDAD FINAL</b>	15.593.413.298

## 2.3 Tesorería

Capital Salud EPS-S ha realizado los pagos a Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – IPS y a los proveedores de tecnologías y servicios en salud de acuerdo con la radicación por facturación mediante el giro directo de la ADRES, por facturación y mediante tesorería al régimen contributivo y pago de saldos libres a través de la tesorería. Con corte septiembre, se encuentra un total de pagos en el año 2021 por \$1.451.898.380.330, con un promedio mensual en pagos de \$120.991.531.694, en resumen, así:

MODALIDAD / MES	CAPITA	EVENTO	PGP	PYD	TOTAL
ENERO	4.198.197.064	63.581.626.072	44.802.206.286	2.315.001.439	114.897.030.861
FEBRERO	4.183.942.492	71.784.480.516	43.373.283.093	2.190.489.479	121.532.195.580
MARZO	4.228.377.446	66.705.320.620	38.624.175.544	2.190.489.479	111.748.363.089
ABRIL	4.339.903.157	62.992.194.676	40.026.372.304	3.583.804.957	110.942.275.094
MAYO	4.308.317.655	72.290.238.409	42.186.557.582	2.508.560.190	121.293.673.837
JUNIO	4.063.252.589	86.375.006.219	43.458.879.448	2.533.081.880	136.430.220.136
JULIO	3.120.361.426	61.273.447.816	45.637.023.497	4.849.628.183	114.880.460.922
AGOSTO	4.474.590.167	75.349.323.409	47.598.284.502	3.276.858.905	130.699.056.983
SEPTIEMBRE	5.255.315.134	75.488.058.183	41.198.979.653	3.223.729.895	125.166.082.866
OCTUBRE	2.712.676.165	67.101.271.338	39.178.731.668	3.113.944.373	112.106.623.544

MODALIDAD / MES	CAPITA	EVENTO	PGP	PYD	TOTAL
NOVIEMBRE	5.499.270.186	81.095.304.991	38.473.441.656	3.394.794.398	128.462.811.231
DICIEMBRE	3.985.857.471	77.297.686.707	39.110.497.817	3.345.544.194	123.739.586.189
<b>TOTAL</b>	<b>50.370.060.953</b>	<b>861.333.958.956</b>	<b>503.668.433.050</b>	<b>36.525.927.372</b>	<b>1.451.898.380.330</b>

Fuente: Capital Salud EPS-S, Dirección Administrativa y Financiera, diciembre 2021

- **Cumplimiento Plan de Pagos por recursos de capitalización.**

En desarrollo del plan de pagos de la capitalización aprobada en febrero de 2021, se consolida un valor de \$72.111 millones en pagos al corte de diciembre, con cargo a los recursos de capitalización de \$77.000 millones alcanzando un 94% del valor total, faltando un valor en pagos de \$4,889 millones, el consolidado así:

EDAD CARTERA PAGADA	0 -180 días	181 - 360 días	Mayor 361 días	TOTAL
PAGOS CAPITALIZACION ABRIL 2021	3.511.593.031	173.014.630		3.684.607.661
PAGOS CAPITALIZACION MAYO 2021	3.556.230.307	4.574.380.877	1.038.553.134	9.169.164.317
PAGOS CAPITALIZACION JUNIO 2021	5.208.258.537	2.954.420.746	1.158.653.833	9.321.333.116
PAGOS CAPITALIZACION JULIO 2021	1.683.195.836	4.686.089.626	757.944.331	7.127.229.792
PAGOS CAPITALIZACION AGOSTO 2021	6.950.907.499	6.608.581.754	2.808.322.197	16.367.811.450
PAGOS CAPITALIZACION SEPTIEMBRE 2021	2.418.301.877	1.824.560.742	397.734.649	4.640.597.268
PAGOS CAPITALIZACION OCTUBRE 2021 - 03 NOVIEMBRE	658.868.005	2.135.557.886	986.840.928	3.781.266.819
PAGOS CAPITALIZACION NOVIEMBRE 2021	-	-	3.499.260.015	3.499.260.015
PAGOS CAPITALIZACION DICIEMBRE 2021	6.206.233.275.00	1.943.891.016.00	6.369.315.523	14.519.439.814
<b>TOTAL</b>	<b>30.193.588.367</b>	<b>24.900.497.276</b>	<b>17.016.624.609</b>	<b>72.110.710.252</b>
<b>CONCENTRACION DE PAGOS</b>	<b>42%</b>	<b>35%</b>	<b>24%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Capital Salud EPS-S, Dirección Administrativa y Financiera, diciembre 2021

Adicional a lo anterior, se ejecutaron pagos de enero hasta abril de 2021 con cargo a los recursos de la capitalización de los \$120.000 millones aprobados en junio de 2020, por valor de \$ 38.899.703.712. En consecuencia, se consolidan pagos a cargo de los recursos de capitalización por \$ 111.010.413.964.

- **Reporte de Pagos por Factura a través del aplicativo web**

A partir del mes de julio de 2021, se encuentra en implementación un aplicativo de pagos para Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud y por proveedor de tecnologías y servicios en salud, a nivel de factura. Para el ingreso, el prestador debe ingresar con su NIT y colocar una clave de acceso; se encuentran los pagos desde enero de 2020, se retroalimenta del sistema contable en forma continua. Se discrimina la legalización de pagos por giros directos y/o anticipos médicos. El objetivo del aplicativo es dar a conocer a los prestadores y proveedores en forma oportuna los giros realizados, así incentivar que las facturas canceladas se procedan a descargarlas de los estados financieros de los prestadores, así mismo, que reportes como Circular 30 estén actualizados para ambas partes y promueva una mejor información entre las partes y la Superintendencia Nacional de Salud y el ministerio de Salud.

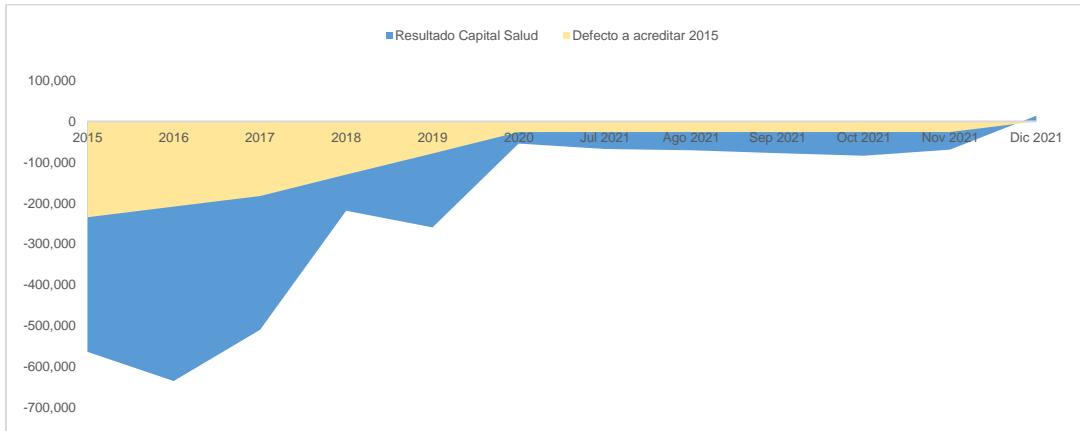
## 2.4 Indicadores Financieros de Habilitación

- **Capital Mínimo**

AÑO	AGO 2021	SEP 2021	OCT 2021	NOV 2021	DIC 2021	ESCENARIO PROYECTADO
Capital Fiscal	421.945	421.945	421.945	421.945	511.945	
Reservas Patrimoniales	57	57	57	57	57	
Utilidad o Excedentes Acumulados	514	514	514	514	514	
Pérdida Acumuladas de Ejercicios Anteriores	476.049	476.049	476.049	476.049	476.049	
Pérdida de Ejercicio en Curso	25.856	32.917	40.171	26.156	32.881	
Total Capital Mínimo	-79.389	-86.450	-93.704	-79.689	3.586	
CAPITAL MÍNIMO A ACREDITAR 2015	12.936	12.936	12.936	12.936	12.936	
Deterioro de cartera Resolución 1683 de 2019	21.457	21.909	22.993	23.605	23.283	
<b>RESULTADO CAPITAL MÍNIMO CAPITAL SALUD</b>	<b>-70.868</b>	<b>-77.477</b>	<b>-83.647</b>	<b>-69.019</b>	<b>13.933</b>	
<b>CUMPLIMIENTO</b>	<b>NO CUMPLE</b>	<b>NO CUMPLE</b>	<b>NO CUMPLE</b>	<b>NO CUMPLE</b>	<b>CUMPLE</b>	

Fuente: Dirección de Estrategia y Planeación – 2021

Como se puede observar a continuación gráficamente, aunque al indicador de Capital Mínimo aún no se da cumplimiento, se espera para el mes de diciembre 2021 que la SNS apruebe los recursos de capitalización y se puedan registrar dentro del capital fiscal, así mismo, se observa la constante mejoría del mismo, presentando una tendencia hacia la recuperación:



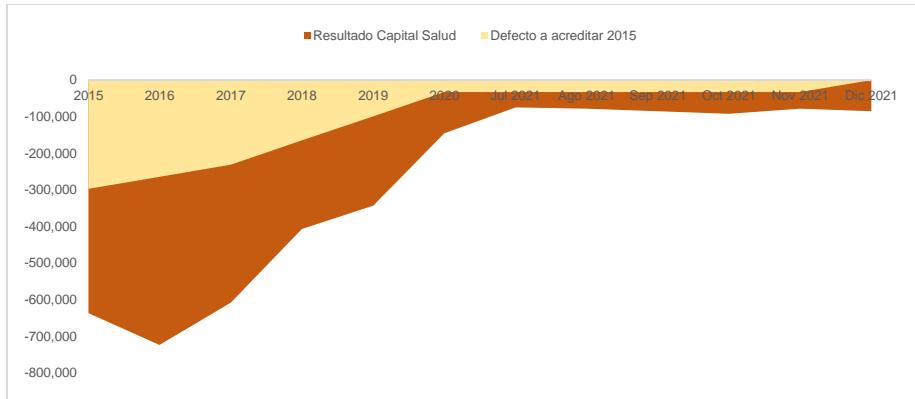
Fuente: Dirección de Estrategia y Planeación – 2021

#### • Patrimonio Adecuado

AÑO	AGO 2021	SEP 2021	OCT 2021	NOV 2021	DIC 2021	ESCENARIO PROYECTADO
<b>TOTAL PATRIMONIO ADECUADO</b>	<b>109.961</b>	<b>110.571</b>	<b>110.967</b>	<b>111.674</b>	<b>112.062</b>	
<b>PATRIMONIO TÉCNICO</b>	<b>10.446</b>	<b>3.411</b>	<b>-3.823</b>	<b>10.209</b>	<b>3.484</b>	
Deterioro de cartera Resolución 1683 de 2019	21.457	21.909	22.993	23.605	23.283	
<b>RESULTADO PATRIMONIO ADECUADO CAPITAL SALUD</b>	<b>-78.059</b>	<b>-85.251</b>	<b>-91.797</b>	<b>-77.859</b>	<b>-85.295</b>	
<b>CUMPLIMIENTO</b>	<b>NO CUMPLE</b>					

Fuente: Dirección de Estrategia y Planeación – 2021

Al igual que en el indicador anterior, se observa una tendencia positiva y favorable en el comportamiento del Patrimonio Adecuado, cerrándose cada vez más el defecto presentado a junio de 2015:



Fuente: Dirección de Estrategia y Planeación – 2021

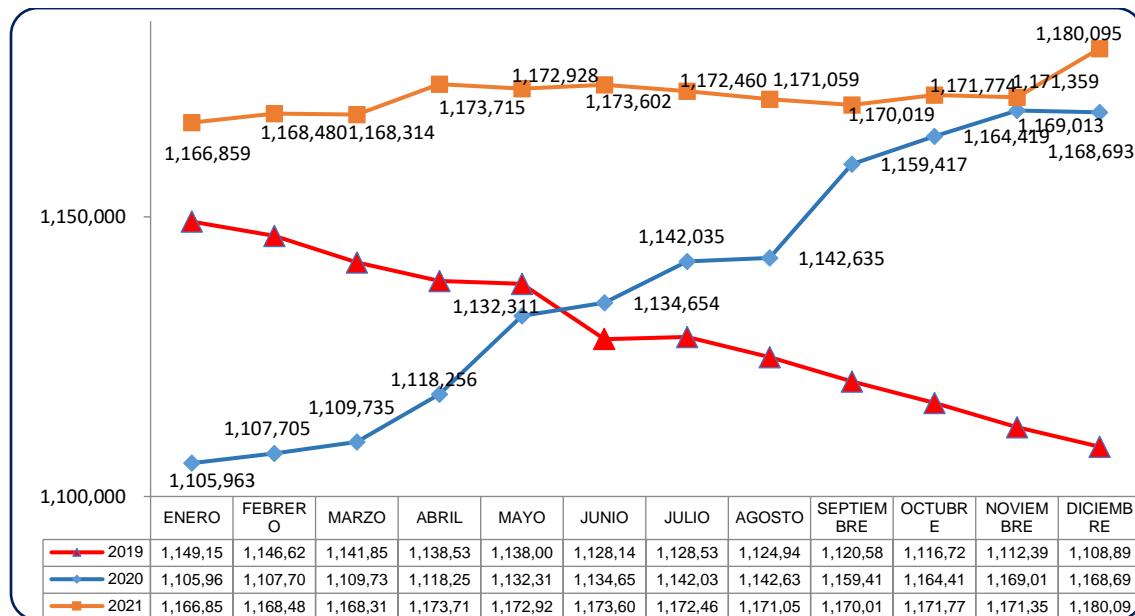
### 3. Perspectiva Usuarios

#### 3.1 Generalidades de los Afiliados

##### • Estadísticas de Aseguramiento

A continuación, se muestra el comportamiento de los afiliados vigencias 2019, 2020 y 2021, a corte de 31 de diciembre, se encuentran en la Base de datos Única de Afiliados un total de 1.180.095, representados en Régimen Subsidiado 1.097.050 correspondiente al 93% del total de la población y 83.065 en régimen contributivo correspondiente al 7%, con un aumento en la población activa de 11.402 usuarios frente al cierre de la vigencia 2020.

#### AFILIADOS ACTIVOS- RÉGIMEN SUBSIDIADO 2019-2021



Fuente: ADRES –Resultados BDUA – diciembre 2021

### Reconocimiento UPC Régimen Subsidiado y Contributivo

El reconocimiento de UPC a través del proceso de LIQUIDACION MENSUAL para Régimen Subsidiado, para la vigencia 2020 fue de \$1.293.957.094.210 con un promedio mensual de \$107.829.757.851; a corte del 31 de diciembre de 2021 el reconocimiento ha sido de \$1.341.247.874.824 con un promedio mensual de \$114.120.267.157, lo que representa un aumento del 4.3% frente al mismo periodo de la vigencia anterior.

Frente al reconocimiento de UPC para Régimen Contributivo, para la vigencia 2020 fue de \$47.290.780.614 con un promedio mensual de \$3.940.898.385, a corte del 31 de diciembre de 2021 el reconocimiento ha sido de \$61.954.958.338 con un promedio mensual de \$5.162.913.195, lo que representa un aumento del 29% frente al mismo periodo de la vigencia anterior.

UPC REGIMEN SUBSIDIADO Y REGIMEN CONTRIBUTIVO						
MES	REG. SUBSIDIADO	REG. CONTRIBUTIVO	TOTAL - 2020	REG. SUBSIDIADO	REG. CONTRIBUTIVO	TOTAL 2021
ene	128,342,885,700	4,437,702,032		114,218,754,573	4,742,489,661	118,961,244,2
feb	102,238,102,809	3,825,458,944		113,939,797,815	4,370,221,012	118,310,018,8
mar	102,236,526,259	4,085,039,518	106,321,565,7	113,836,759,203	4,822,995,636	118,659,754,8
abr	102,342,737,026	4,048,118,881	106,390,855,9	113,214,363,364	5,083,883,093	118,298,246,4
may	104,965,681,729	3,889,125,851	108,854,807,5	117,583,390,013	4,825,731,324	122,409,121,3
jun	105,712,249,773	3,529,305,232	109,241,555,0	114,668,246,120	4,747,068,356	119,415,314,4
jul	105,073,242,218	3,729,796,337	108,803,038,5	116,992,643,541	5,485,723,933	122,478,367,4
ago	108,182,177,458	3,411,948,629	111,594,126,0	114,108,833,330	5,685,205,375	119,794,038,7
sept	106,355,498,872	3,704,702,900	110,060,201,7	113,867,393,132	5,613,270,517	119,480,663,6
oct	110,657,872,242	4,296,399,694	114,954,271,9	114,327,366,019	5,235,419,265	119,562,785,2
nov	109,020,352,892	3,963,568,895	112,983,921,7	114,236,097,252	5,194,795,405	119,430,892,6
dic	108,829,767,232	4,369,613,701	113,199,380,9	113,710,956,421	6,148,154,761	119,859,111,1
<b>TOTAL</b>	<b>1,293,957,094,210</b>	<b>47,290,780,614</b>	<b>1,341,247,874</b>	<b>1,374,704,600,783</b>	<b>61,954,958,338</b>	<b>1,436,659,559</b>

Fuente: Liquidación mensual afiliados – Resultado proceso compensación – ADRES

Teniendo en cuenta los ingresos por UPC con corte al 31 de diciembre de 2021, para el total de la población activa se evidencia un incremento de \$95.411.684.297 correspondiente al 6.6% frente al mismo periodo de la vigencia anterior.



Fuente: Liquidación mensual afiliados – Resultado proceso compensación – ADRES

- Prestaciones Económicas**

### Radicación y Estado

La entidad ha recibido 51.559 solicitudes de pago de prestaciones económicas, 47.634 correspondiente a Incapacidades por enfermedad general e incapacidades por accidentes de tránsito, y 3.925 solicitud de pago por concepto de licencias de maternidad y paternidad.

AÑO	TIPO DE PRESTACION	Liquidada	Pagada	Rechazada	Sin	Sin	Total
2015	IEG		46			28	74
2016	IEG		844	5		454	1.303
2016	LM		25			7	32
2016	LP		3			7	10
2017	IEG		3.045	87		1.594	4.726
2017	LM		299	3		39	341
2017	LP		29			84	113
2018	IEG		5.404	47		2.203	7.654
2018	LM		532			41	573
2018	LP		72			148	220
2019	IEG		7.905	49		3.074	11.028
2019	LM		665	5	1	30	701
2019	LP		85			144	230
2020	IEG	230	5.962	62		1.959	8.213
2020	LM	13	596	8		35	652
2020	LP	3	65	1		75	144
2021	IEG	2	8.576	145	199	3.294	14.636
2021	LM	91	454	6	86	51	688
2021	LP	27	67		30	97	221
<b>Total general</b>		<b>2.786</b>	<b>34.674</b>	<b>418</b>	<b>317</b>	<b>13.364</b>	<b>51.559</b>

Fuente: Dirección Operativa – diciembre 2021

### Pago prestaciones económicas:

La EPS ha realizado pago a los aportantes, por concepto de prestaciones económicas por valor de \$18.455.434.232, por concepto de incapacidades por enfermedad general y SOAT la suma de \$7.908.150.027 y por licencias de maternidad y paternidad el valor de \$10.547.284.205.

TIPO_DE_PRESTACION				
VIGENCIA	IEG	LM	LP	Total general
2015				
2016	14,395,107		3,751,465	14,395,107
2017	182,414,658	195,710,890	9,148,057	381,877,013
2018	533,563,445	956,495,450	50,144,302	1,499,206,952
2019	2,200,056,494	3,587,618,154	41,262,678	5,837,818,950
2020	2,228,623,290	2,855,864,261	43,443,488	5,125,750,229
2021	2,749,097,033	2,803,845,460	147,749,990	5,596,385,981
<b>Total general</b>	<b>7,908,150,027</b>	<b>10,399,534,215</b>	<b>147,749,990</b>	<b>18,455,434,232</b>

Fuente: Dirección Operativa – diciembre 2021

La ADRES a través de los procesos de compensación ha reconocido a la EPS por concepto de provisión de incapacidades con corte diciembre de 2021, la suma de \$9.714.417.802.

PROVISION INCAPACIDADES VIGENCIA 2015 - 2021	
PROVISION INCAPACIDADES MAYO 2015 - DICIEMBRE 2021	9,714,417,802
VALOR PAGADO IEG SOAT	7,908,150,027
LIQUIDADA PENDIENTE DE PAGO	26,423,208
<b>SALDO</b>	<b>1,779,844,567</b>

Fuente: Dirección Operativa – diciembre 2021

## Auditorias Régimen Subsidiado

A continuación, se relacionan las auditorias por concepto de presuntas apropiaciones indebidas de UPC, el valor involucrado ascendió a \$42.245.095.289,01 sin embargo, después de realizar las validaciones, aclaraciones y reintegros el saldo al corte del mes de diciembre de 2021 es de \$13.819.580.161,72.

Auditoria	Vr. Involucrado	Vr. Aclarado_en_firme_reintegrad o	Vr. Adeudado_Por Capital	Total Interés/IPC Reintegrados	Vr. Adeudado_Por Intereses-IPC	Vr. Total Adeudado	Valor/Descontad o LMA	Vr. Deuda FINAL
ARS001	7,437,635,361.91	631,315,989.48	6,806,319,372.43	3,953,258,200.78	0.00	6,806,319,372.43	6,806,319,372.43	0.00
ARS002	1,770,434,409.84	1,383,487,399.36	386,947,010.48	155,644,789.99	0.00	386,947,010.48	386,947,010.48	0.00
ARS003	7,331,880.30	7,331,880.30	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
ARS004	4,648,475,022.64	2,438,050,019.21	2,210,425,003.43	546,769,256.48	0.00	2,210,425,003.43	2,210,425,003.43	0.00
ARS005	9,143,562,762.03	1,375,409,169.07	7,768,153,592.96	0.00	2,217,434,852	9,985,588,445.47	0.00	9,985,588,445.47
ARS006	1,399,737,152.01	693,613,858.24	706,123,293.77	0.00	165,428,590.10	871,551,883.87	653,677,946.13	217,873,937.74
ARS007	1,289,238,549.19	1,142,811,286.44	146,427,262.75	17,833,387.00	0.00	146,427,262.75	146,427,262.75	0.00
ARS008	1,434,681,255.84	387,777,560.56	1,046,903,965.28	0.00	142,568,969.57	1,189,472,934.85	0.00	1,189,472,934.85
ARS009	1,154,571,198.49	370,035,547.14	784,535,651.35	0.00	108,490,865.93	893,026,517.28	0.00	893,026,517.28
ARS010	550,229,636.27	267,512,097.59	282,717,538.68	24,816,558.82	0.00	282,717,538.68	282,717,538.68	0.00
ARS011	2,208,923,318.66	514,160,042.61	1,694,763,276.05	107,694,189.42	0.00	1,694,763,276.05	1,694,763,276.05	0.00
ARS012	232,010,227.46	164,526,032.13	67,484,195.33	10,949,178.19	0.00	67,484,195.33	67,484,195.33	0.00
ARS013	300,923,174.16	166,949,897.32	133,973,276.84	12,979,095.00	0.00	133,973,276.84	133,973,276.84	0.00
ARS014	198,647,844.70	115,097,823.91	83,550,020.79	0.00	0.00	83,550,020.79	0.00	83,550,020.79
ARS015	2,630,171,300.42	1,274,748,510.40	1,355,422,790.02	0.00	0.00	1,355,422,790.02	0.00	1,355,422,790.02
ARSREX001	4,514,774,849.21	4,514,774,849.21	0.00	121,451,019.14	0.00	0.00	0.00	0.00
ARS_BDEX00_2	2,591,696,542.24	1,408,609,331.93	1,183,087,210.31	196,853,290.67	0.00	1,183,087,210.31	1,183,087,210.31	0.00
ARS_BDEX00_3	329,133,090.16	57,306,485.76	271,826,604.40	16,909,144.90	0.00	271,826,604.40	271,826,604.40	0.00
ARS_BDEX00_4	402,917,443.48	329,690,178.89	73,227,264.59	0.00	21,418,250.98	94,645,515.57	0.00	94,645,515.57
<b>TOTAL</b>	<b>42,245,095,289.01</b>	<b>17,243,207,959.55</b>	<b>25,001,887,329.46</b>	<b>5,165,158,110.39</b>	<b>2,655,341,529.09</b>	<b>27,657,228,858.55</b>	<b>13,837,648,696.83</b>	<b>13,819,580,161.72</b>

Fuente: Dirección Operativa – diciembre 2021

Por otra parte, se relacionan el estado de las auditorias que continúan en validación con la ADRES, la Superintendencia Nacional de salud, y de las cuales se instauró recurso de reposición.

Auditoría	OBSERVACION
ARS005	Orden de reintegro Res 2021590000016413-6 del 16/11/2021 de la SNS, la cual se solicita cruce de cuentas contra recibo por tecnologías en salud no financiadas con recursos de la UPC y remitida por correo electrónico el 13 y 14 de diciembre de 2021 a la SNS y ADRES respectivamente.
ARS006	Etapa de descuento a partir del proceso de 10/2021
ARS008	Etapa respuesta por la SNS al recurso reposición
ARS009	Etapa respuesta por la SNS al recurso reposición
ARS014	Etapa respuesta por la ADRES a la respuesta de aclaración
ARS015	Etapa respuesta por la ADRES a la respuesta de aclaración
ARS_BDEX004	Etapa respuesta por la ADRES a la respuesta de aclaración

Fuente: Dirección Operativa – diciembre 2021

### Auditorias Régimen Contributivo

A continuación, se relacionan las auditorias por concepto de presuntas apropiaciones indebidas de UPC, el valor involucrado ascendió a \$101.075.931.33, sin embargo, después de realizar las validaciones, aclaraciones y reintegros el saldo al corte del mes de diciembre de 2021 es de \$2.147.783,03.

Auditoría	Vr. Involucrado	Vr aclarado en firme reintegrado	Vr. Adeudado Por Capital	Total Interés/IPC Reintegrados	Vr. Adeudado Por Intereses-IPC	Vr. Total Adeudado	Valor/Descontado LMA	Vr. Deuda FINAL
ARCON001	1.164.453,01	394.057,96	770.395,05	83.139,00	0,00	770.395,05	770.395,05	0,00
ARCON002	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
ARCON003	2.316.849,00	289.004,15	2.027.844,85	31.433,38	0,00	2.027.844,85	2.027.844,85	0,00
ARCON004	12.369.248,38	10.672.929,91	1.696.318,47	107.223,70	0,00	1.696.318,47	1.696.318,47	0,00
ARCON005	8.272.542,67	7.559.180,22	713.362,45	120.628,64	0,00	713.362,45	713.362,45	0,00
ARCON006	514.008,00	514.008,00	0,00	21.317,93	0,00	0,00	0,00	0,00
ARCON007	11.459.171,23	10.327.669,26	1.131.501,97	244.066,77	0,00	1.131.501,97	1.131.501,97	0,00
ARCON008	19.683.398,89	17.535.615,86	2.147.783,03	0,00	0,00	2.147.783,03	0,00	0,00
ARCONBDEX001	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2.147.783,03
ARCONBDEX002	4.800.957,00	4.800.957,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
ARCONBDEX003	6.167.608,61	5.874.538,50	293.070,11	259.153,98	0,00	293.070,.11	293.070,.11	0,00
ARCONBDEX004	34.327.694,54	31.619.204,38	2.708.490,16	1.345.265,92	0,00	2.708.490,16	2.708.490,16	0,00
	101.075.931,33	89.587.165,24	11.488.766,09	\$ 0,00	2,212,229,32	11.488.766,09	9.340.983,06	2.147.783,03

Fuente: Dirección Operativa – diciembre 2021

Por otra parte, se relacionan el estado de las auditorias que continúan en validación con la ADRES, y de las cuales se instauró recurso de reposición.

Auditoría	OBSERVACION
ARCON008	Etapa respuesta por la ADRES a la respuesta de aclaración

Fuente: Dirección Operativa – diciembre 2021

### Portabilidad

En cumplimiento del Decreto 1683 del 2013 – Portabilidad en Salud, la EPS atiende a sus afiliados en todo el territorio Nacional.

- Afiliados portabilidad por departamentos 2021**

DEPTO AFILIADO	No AFILIADOS	% REPRESENTATIVIDAD
CUNDINAMARACA	503	16.3%

DEPTO AFILIADO	No AFILIADOS	% REPRESENTATIVIDAD
ANTIOQUIA	384	12.4%
META	290	9.4%
TOLIMA	245	7.9%
HUILA	192	6.2%
VALLE DEL CAUCA	177	5.7%
BOYACA	141	4.6%
BOGOTA	107	3.5%
NARIÑO	94	3.0%
ATLANTICO	92	3.0%
SANTANDER	84	2.7%
RISARALDA	70	2.3%
BOLIVAR	69	2.2%
PUTUMAYO	67	2.2%
CAUCA	66	2.1%
CALDAS	60	1.9%
QUINDIO	52	1.7%
CESAR	50	1.6%
NORTE SANTANDER	48	1.6%
MAGDALENA	44	1.4%
CORDOBA	43	1.4%
CAQUETA	42	1.4%
CASANARE	41	1.3%
SUCRE	32	1.0%
CHOCO	26	0.8%
LA GUAJIRA	22	0.7%
VICHADA	22	0.7%
ARAUCA/GUAVIARE/AMAZONAS/GUAINIA	20	0.6%
VAUPES	12	0.4%

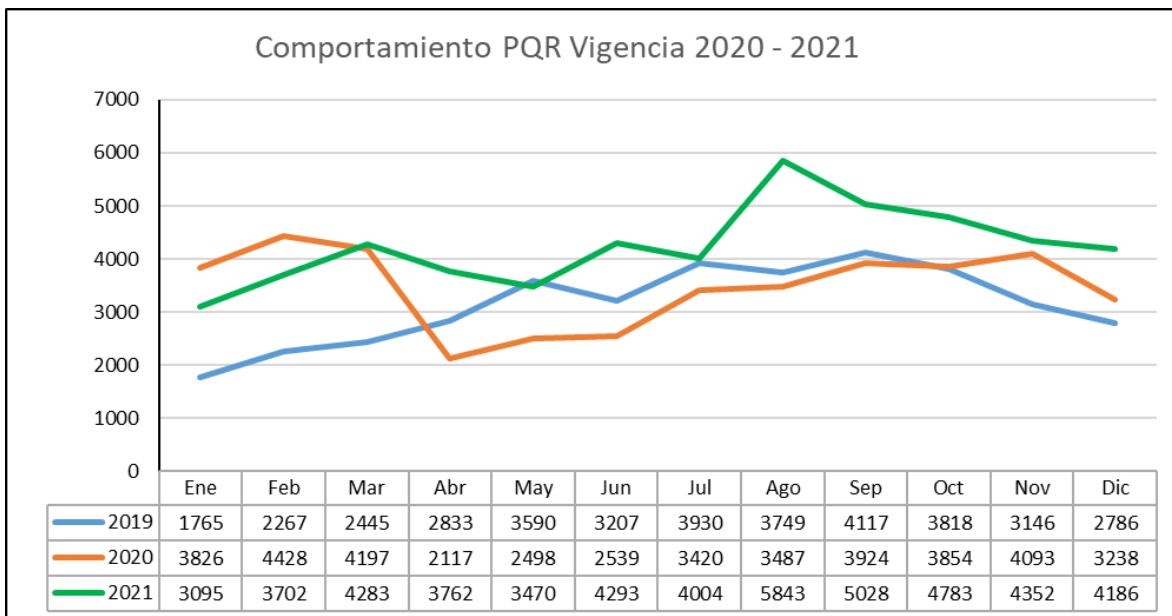
Fuente: Capital Salud EPS-S, Base de Datos Portabilidad 2021.

Los departamentos con mayor representación de afiliados con portabilidad son Cundinamarca, Antioquia, Meta, Tolima, Huila, Valle del Cauca, Boyacá, Bogotá y Nariño. Para el 2021 se tiene un total de 3095 afiliados con portabilidad activa.

### 3.2 Atención Al Usuario

- **Comportamiento PQRD**

A continuación, se presenta el comportamiento de PQRD de la EPS-S en comparación con el año anterior.



Fuente: SIGSC Tablero de control suministrado por reportes administrativos del área de Tecnología NOTIFICADOR 588, 2020 - 2021

Capital Salud EPS-S para la vigencia 2021 aumentó las PQRD en 9.180 frente a la vigencia anterior.

Con corte al mes diciembre de 2021 la radicación obedece a 4.186, con una disminución del 4% (166 PQRD) en comparación con el mes anterior y un aumento del 23% (948 PQRD) con el año anterior.

La Sucursal Bogotá representa el 88% (3674) del total de PQRD recibidas y el 6% (263) corresponde a sucursal Meta, es de aclarar que este comportamiento va directamente proporcional a la cantidad de afiliados por cada sucursal.

- Principales Motivos de PQRD**

Frente a la % de participación de motivos para la vigencia 2021 se evidencia que el principal motivo Obedece a Oportunidad de Cita seguido de Negación de servicios y No suministro Medicamentos en tercer lugar.

Motivo/Mes	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
8. OPORTUNIDAD CITAS RED CONTRATADA	3363	4085	4354	2388	2233	2753	2759	4249	4308	4591	4701	3531	43315
9. NO SUMINISTRO MEDICAMENTOS	1408	1312	1363	1311	1344	1407	1709	1990	2049	1682	1312	1014	17901
7. NEGACIÓN DE SERVICIOS(Dificultad médico-admin)	963	797	885	824	894	1071	1136	1279	998	906	922	841	11516
5. INCONSISTENCIAS SISTEMAS DE INFORMACION-ASEGURA	631	690	816	695	754	748	655	830	760	759	700	593	8631
2. DIFICULTAD ACCESIBILIDAD ADMINISTRATIVA	567	745	638	318	404	470	705	533	408	243	115	80	5226

Fuente: SIGSC Tablero de control suministrado por reportes administrativos del área de Tecnología NOTIFICADOR 588

Del 100% de las PQRD SUPERSALUD del RS que se recibieron se evidencia que el principal motivo, para el mes de diciembre de 2021 es Oportunidad de cita la cual presenta una disminución del 25% (1170 PQRD) con respecto al mes anterior, el segundo motivo corresponde a No Suministro de Medicamentos con una disminución del 23% (298 PQRD)

con respecto al mes anterior, el tercer motivo es Negación de Servicios con una disminución del 8,7% (81 PQRD) con respecto al mes anterior.

Así mismo, desde la Dirección de Atención al Usuario se dio continuidad a las acciones para dar cumplimiento a la resolución 004675 y lograr la disminución de las PQRD, relacionadas con entrega de medicamentos PBS y No PBS así:

- Mesas de trabajo con los proveedores de medicamentos, con el fin de eliminar las barreras de acceso y disminuir los trámites que realizan los usuarios (se adjuntan actas).
- Garantizar la gestión en la entrega de medicamentos en domicilio, recepcionando, autorizando y reportando los medicamentos requeridos por los afiliados, para disminuir los trámites administrativos, las visitas a los Puntos de atención y reducir PQRD (se adjunta informe en Línea).
- Seguimiento a los afiliados que han sido multiquejosos ante el ente de control (SNS) con el fin de evitar el incremento de radicaciones innecesarias por motivos que pueden ser controlables desde la EPS.
- Comité de PQRD, con seguimiento a los compromisos de acciones de mejora adoptadas entre la Dirección de Atención al Usuario, Dirección Médica, Coordinación de Tutelas y Coordinación Médica de Tutelas, frente a la disminución de PQRD.

Por otra parte, con el fin de la disminución de los motivos más representativos se realizaron acciones así:

- Mesas de trabajo con las Subredes y seguimiento diario a la respuesta frente al reporte de asignación de citas de PQRD relacionadas con oportunidad.

### Servicios PQRD red pública

Al revisar el comportamiento de PQRD de la red pública Bogotá en el cuarto trimestre del 2021, se evidencia que la Subred Sur Occidente presenta mayor número de PQRD con relación a la inoportunidad en la asignación de citas, ubicándose en el primer puesto con el 28% seguido por la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur con un 24%, en tercer lugar, la subred Norte y por último la Subred Centro oriente.

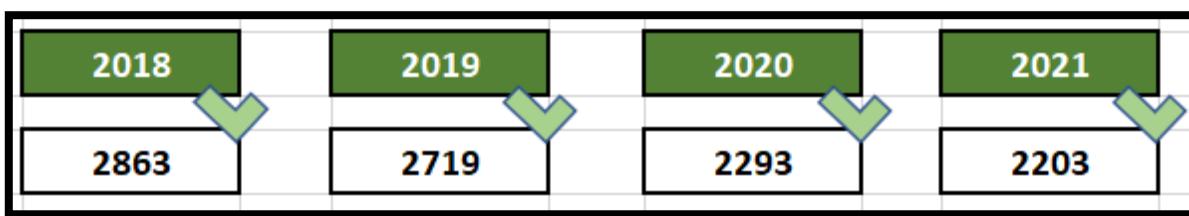
Sub Red/Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general	Participación
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	296	404	541	469	431	605	556	976	829	950	885	689	7631	28%
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	264	445	541	510	407	492	479	814	773	723	657	409	6514	24%
Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.	190	345	451	372	307	430	416	730	763	760	594	445	5803	21%
Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.	216	351	463	366	271	395	429	663	613	576	526	428	5297	19%
Otros	165	217	255	174	157	193	172	228	228	192	211	163	2355	9%
Total	1131	1762	2251	1891	1573	2115	2052	3411	3206	3201	2873	2134	27600	100%

Fuente: SIGSC- Capital Salud EPS-S Notificador 588

En lo transcurrido del año 2021 fueron radicados para el régimen subsidiado de 38.709 casos, de los cuales 27600 hacen referencia a oportunidad de citas, con una participación por parte de las Subredes del 71% en la vigencia 2021.

### 3.3 Acciones de Tutela

El comportamiento de las acciones de tutela en Capital Salud EPS'S han venido en franca disminución, lo que constituye un progreso en la gestión de la Entidad, como a continuación se muestra:



Nótese que, el comportamiento al finalizar el año 2021 no superó los rangos de las vigencias anteriores, lo cual evidencia un claro mejoramiento en la gestión de los servicios ofrecidos a nuestros usuarios.

- Indicadores de gestión.**

Ahora bien, con relación a los tres indicadores de gestión, que se monitorean frente a los trámites de tutela, a continuación, se presentan los resultados mes a mes del año 2021, de cada uno de ellos, así:

INDICADOR	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOVI	DICIE
Oportunidad en las contestaciones de las tutelas	98.47%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Fallos a favor	38.60%	48.87%	52.66%	51.68%	53.44%	55.38%	51.39%	49.56%	48.96%	51.12%	48.97%	51.94%
Cumplimiento de fallos	53.61%	47.36%	57.14%	47.67%	53.08%	50.57%	55.17%	62.93%	31.75%	64.61%	54.4%	63.96%

Fuente: Capital Salud EPS-S. Elaboración propia.

Nótese que, si bien el corte no contempla la totalidad del año 2021, el comportamiento normal al finalizar el año no superará los rangos de las vigencias anteriores, lo cual evidencia un claro mejoramiento en la gestión de los servicios ofrecidos a nuestros usuarios.

### Procesos Jurídicos

- Porcentaje procesos notificados en contra**

MES	NUMERADOR (a)	DENOMINADOR (b)	RESULTADO DEL INDICADOR (a/b)
	Total, cuantía procesos jurídicos fallados en contra *100/	Total, cuantía procesos jurídicos notificados en contra	
Enero	150.000.836	21.880.335.226	0,69%
Febrero	196.997.712	21.948.967.260	0,90%
Marzo	196.997.712	22.734.365.462	0,87%

MES	NUMERADOR (a)	DENOMINADOR (b)	RESULTADO DEL INDICADOR (a/b)
	Total, cuantía procesos jurídicos fallados en contra *100/	Total, cuantía procesos jurídicos notificados en contra	
Abril	196.997.712	23.231.235.362	0,85%
Mayo	265.137.162	34.307.049.419	0,77%
Junio	265.137.162	34.350.715.614	0,77%
Julio	265.137.162	35.125.016.024	0,75%
Agosto	279.640.153	35.562.039.035	0,79%
Septiembre	279.640.153	37.063.457.839	0,75%
Octubre	279.640.153	40.555.969.104	0,69%
noviembre	279.640.153	43.207.378.697	0,65%
diciembre	285.579.829	43.749.095.860	0,65%

Fuente: Capital Salud EPS-S, informe jurídico de procesos 2021

Para la vigencia 2021, se notificaron 92 demandas en contra de la entidad, dando como resultado un porcentaje menor al 10% sobre la meta establecida (< = 10%), resultado que se ajusta al indicador, lo cual refleja que el comportamiento de la defensa judicial con la entidad se ha mantenido dentro de los indicadores de evaluación establecidos para el cumplimiento de sus objetivos.

- **Porcentaje recursos del SGSSS embargados**

MES	NUMERADOR (a)	DENOMINADOR (b)	RESULTADO DEL INDICADOR (a/b)
	Valor de recursos del SGSSS recuperados por concepto de embargos en el periodo evaluado /	Valor total de recursos del SGSSS embargados	
Enero	\$ 5.169.127.596	\$ 5.779.117.330	89,44
Febrero	\$ 5.169.127.596	\$ 5.779.117.330	89,44
Marzo	\$ 5.169.127.596	\$ 5.779.117.330	89,44
Abri	\$ 5.169.127.596	\$ 5.779.117.330	89,44
Mayo	\$ 5.169.127.596	\$ 5.779.117.330	89,44
Junio	\$ 5.169.127.596	\$ 5.779.117.330	89,44
Julio	\$ 5.269.127.596	\$ 17.963.537.742	29,33
agosto	\$ 5.309.127.596	\$ 17.963.537.742	29,56
septiembre	\$ 5.309.127.596	\$ 20.966.375.350	25,32
octubre	\$ 5.309.127.596	\$ 20.966.375.350	25,32
noviembre	\$ 5.309.127.596	\$ 23.316.375.350	22,77
diciembre	\$ 20.511.965.204	\$ 23.320.375.350	87,96

Fuente: Capital Salud EPS-S, informe tesorería 2021

Para la vigencia 2021, se registraron 6 órdenes de congelamiento de recursos por un valor total de \$17.541.258.020 y se obtuvo una recuperación por la suma de \$15.342.837.608, dando como resultado un porcentaje de 87,96% sobre la meta establecida (< = 10%).

- **Procesos Superintendencia Nacional de Salud.**

Para vigencia reportada, cursan ante la Superintendencia Nacional de Salud 58 procesos, en contra de Capital Salud EPS-S SAS, distribuidos así:

DELEGADA	2021
SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA PROCESOS JURISDICCIONALES	38
SUPERINTENDENCIA DELEGADA DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS	12
GRUPO DE COBRO PERSUASIVO Y JURISDICCION COACTIVA	8
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>

Fuente: Capital Salud EPS-S, Informe Jurídico 2021.

### 3.4 Cuentas Médicas

En cumplimiento con la gestión integral de cuentas medicas mediante la radicación, digitación, digitalización y auditoria médica, de la EPS se encuentra en la implementación, adaptación y estructuración de estos procesos mediante la operación logística “In House” propendiendo la mejora continua y confianza ante los clientes internos, externos y la alta gerencia de la Entidad. En este contexto, la operación inició a partir de marzo 2021, en el cual, se han venido fortalecido de manera principal los aspectos de la radicación, digitación y digitalización, con las siguientes actividades generales:

- Actualización en el software de radicación.
- Automatización de la generación de información para la radicación, digitación y auditoria.
- Medición, seguimiento y control a la productividad a través de planes de mejoramiento.
- Módulo de consulta en el reporteador de radicación online.
- Módulo de consulta en el reporteador de digitación online.
- Módulo de consulta en el reporteador de auditoria online.
- Actualización del módulo de radicación, registro y auditoria para la capacitación del número MIPRES y la identificación de un servicio NO PBS para gestión de recobro y reconocimiento vía presupuestos máximos.

A continuación, se presenta la información consolidada de la radicación de los meses de marzo a diciembre de 2021.

MES RADICACIO	CAPITACION		EVENTO		PGP		PYD		TOTAL FACTUR	TOTAL VALOR
	CAN FAC	VALOR	CANT. FACT.	VALOR	CANT. FACT.	VALOR	CANT. FACT.	VALOR		
MARZO	39	4,181,973,315	70,282	78,735,751,159	11	50,291,241,800	4	2,820,619,353	70,336	136,029,585,627
ABRIL	39	4,454,361,633	73,288	85,736,744,655	11	50,277,004,682	4	3,135,700,238	73,342	143,603,811,208
MAYO	40	4,418,298,050	75,898	83,142,144,518	13	50,970,763,114	4	3,166,352,350	75,955	141,697,558,032
JUNIO	41	4,444,242,011	75,018	81,380,966,000	12	50,131,145,437	4	3,327,291,122	75,075	139,283,644,570
JULIO	41	4,443,810,256	75,819	86,300,272,299	5	43,446,490,173	4	3,449,325,164	75,869	137,639,897,892
AGOSTO	48	5,068,208,967	73,385	80,606,810,811	5	43,446,490,173	4	3,393,399,889	73,442	132,514,909,840
SEPTIEMBR	40	3,812,002,473	92,566	97,308,857,753	4	42,601,157,980	4	3,459,938,192	92,644	147,181,956,398
OCTUBRE	50	5,872,561,501	98,778	107,160,860,477	6	44,586,107,850	4	3,573,467,786	98,838	161,192,997,614
NOVIEMBRE	45	5,032,835,024	90,018	98,785,579,721	6	44,540,931,373	4	3,521,625,468	90,073	151,880,971,586
DICIEMBRE	45	4,795,214,645	85,684	91,543,406,677	6	34,543,850,604	4	3,659,333,202	85,739	134,541,805,128
Total general	428	46,523,507,875	810,736	890,701,394,070	79	454,835,183,186	40	33,507,052,764	811,313	1,425,567,137,895
PESO PORCENTUA PROMEDIO EN VALOR		3%		63%		32%		2%		

Fuente: Sistema de información cuentas medicas – informes giros directo mar – diciembre 2021

- La radicación se ha recibido y procesado dentro de los tiempos establecidos y para el cumplimiento del giro directo.
- El proceso de digitación se ha venido fortaleciendo a través de Planes de mejoramiento y cargues automáticos
- El área de Digitalización se fortaleció con la adquisición de 5 escáner.

La radiación de facturas se ha venido concentrando en un 63% por la modalidad de evento, el 32% por PGP, el 2% por PYD y 3% por Capitación.

En relación con el tipo de servicio, el comportamiento es el siguiente:

- El 16% en referencia el valor corresponde a servicios NO PBS.
- El 2% corresponde a servicios COVID en referencia a los 4 CUPS de la circular 049.
- El 82% corresponde a servicio PBS.

MES RADICACION	COVID19		NOPBS		EVENTO		TOTAL FACT.	TOTAL VALOR
	CANT. FACT.	VALOR	CANT. FACT.	VALOR	CANT. FACT.	VALOR		
MARZO	6,894	1,074,935,347	19,156	17,018,480,548	44,232	60,642,335,264	70,282	78,735,751,159
ABRIL	7,794	1,264,313,618	21,683	19,415,698,247	43,811	65,056,732,790	73,288	85,736,744,655
MAYO	8,736	1,637,085,754	20,362	17,747,233,488	46,800	63,757,825,276	75,898	83,142,144,518
JUNIO	13,129	2,487,398,491	21,293	17,256,063,523	40,596	61,637,503,986	75,018	81,380,966,000
JULIO	14,034	2,580,247,107	20,737	16,512,139,956	41,048	67,207,885,236	75,819	86,300,272,299
AGOSTO	14,471	2,673,465,615	17	13,540,642,336	42,229	64,392,702,860	73,385	80,606,810,811
SEPTIEMBRE	4,852	843,502,824	18,896	14,232,735,641	68,848	82,232,619,288	92,596	97,308,857,753
OCTUBRE	1,218	163,979,802	6,108	3,860,183,528	91,452	103,136,697,147	98,778	107,160,860,477
NOVIEMBRE	7,547	1,119,326,477	23,943	11,230,374,778	58,528	86,435,878,466	90,018	98,785,579,721
DICIEMBRE	5,350	864,537,131	20,664	15,597,538,967	59,670	75,081,330,579	85,684	91,543,406,677
<b>Total general</b>	<b>84,025</b>	<b>14,708,792,166</b>	<b>172,859</b>	<b>146,411,091,012</b>	<b>537,214</b>	<b>729,581,510,892</b>	<b>810,766</b>	<b>890,701,394,070</b>
PESO PORCENTUAL EN VALORES	2%		16%		82%			

Fuente: Sistema de información cuentas medicas – diciembre 2021

### Auditoria u Objeción de Glosa

El valor total auditado por la operación de marzo a diciembre de 2021 es de \$822,185,331,325, de los cuales se generó el 11% de glosa.

A continuación, se relaciona el comportamiento de cada mes:

MES	TIPO SERVICIO	CANT. FACTURAS	VALOR	VALOR GLOSA INICIAL	PORCENTAJE
MARZO	COVID	6,894	1,074,935,347	263,271,527	24%
	NO PBS	19,156	17,018,480,548	1,778,526,832	10%
	EVENTO PBS	44,232	60,642,335,264	9,369,304,699	15%
<b>Total MARZO</b>		<b>70,282</b>	<b>78,735,751,159</b>	<b>11,411,103,058</b>	<b>14%</b>
ABRIL	COVID	7,794	1,264,313,618	199,940,074	16%
	NO PBS	21,683	19,415,698,247	1,359,166,885	7%
	EVENTO PBS	43,811	65,056,732,790	8,413,530,090	13%
<b>Total ABRIL</b>		<b>73,288</b>	<b>85,736,744,655</b>	<b>9,972,637,049</b>	<b>12%</b>
MAYO	COVID	8,736	1,637,085,754	105,947,680	6%
	NO PBS	20,362	17,747,233,488	702,668,905	4%
	EVENTO PBS	46,800	63,757,825,276	6,399,362,578	10%
<b>Total MAYO</b>		<b>75,898</b>	<b>83,142,144,518</b>	<b>7,207,979,163</b>	<b>9%</b>
JUNIO	COVID19	1,139	149,620,178	6,300,844	4%
	Evento	82,667	85,054,303,537	10,508,251,704	12%
	NOPBS	3,975	1,765,341,573	15,594,985	1%
<b>Total OCTUBRE</b>		<b>87,781</b>	<b>86,969,265,288</b>	<b>10,530,147,533</b>	<b>12%</b>
JULIO	COVID19	14,034	2,580,247,107	44,085,669	2%
	Evento	41,048	67,207,885,236	6,448,087,741	10%
	NOPBS	20,737	16,512,139,956	348,205,283	2%
<b>Total OCTUBRE</b>		<b>75,819</b>	<b>86,300,272,299</b>	<b>6,840,378,693</b>	<b>8%</b>
AGOSTO	COVID19	14,471	2,673,465,615	80,222,790	3%
	Evento	42,220	64,392,702,860	6,425,783,919	10%
	NOPBS	16,694	13,540,642,336	786,395,778	6%
<b>Total OCTUBRE</b>		<b>73,385</b>	<b>80,606,810,811</b>	<b>7,292,402,487</b>	<b>12%</b>
SEPTIEMBRE	COVID19	4,852	843,502,824	35,181,871	4%
	Evento	68,848	82,232,619,288	9,661,308,538	12%
	NOPBS	18,896	14,232,735,641	231,794,485	2%
<b>Total OCTUBRE</b>		<b>92,596</b>	<b>97,308,857,753</b>	<b>9,928,284,894</b>	<b>12%</b>
OCTUBRE	COVID19	1,139	149,620,178	6,300,844	4%
	Evento	82,667	85,054,303,537	10,508,251,704	12%
	NOPBS	3,975	1,765,341,573	15,594,985	1%
<b>Total OCTUBRE</b>		<b>87,781</b>	<b>86,969,265,288</b>	<b>10,530,147,533</b>	<b>12%</b>
NOVIEMBRE	COVID19	6,888	1,071,942,445	37,820,332	4%
	Evento	47,599	69,137,776,541	9,745,982,897	14%

MES	TIPO SERVICIO	CANT. FACTURAS	VALOR	VALOR GLOSA INICIAL	PORCENTAJE
	NOPBS	14,369	7,342,824,777	103,883,526	1%
<b>Total NOVIEMBRE</b>	<b>68,856</b>	<b>77,552,543,763</b>	<b>9,887,686,755</b>	<b>13%</b>	
DICIEMBRE	COVID19	4,591	771,567,170	14,225,204	2%
	Evento	43,759	47,974,309,392	8,611,547,955	18%
	NOPBS	10,657	10,117,799,229	147,103,509	1%
<b>Total DICIEMBRE</b>	<b>59,007</b>	<b>58,863,675,791</b>	<b>8,772,876,668</b>	<b>15%</b>	
<b>Total general</b>	<b>764,693</b>	<b>822,185,331,325</b>	<b>92,373,643,833</b>	<b>11%</b>	

Fuente: Sistema de información cuentas medicas – diciembre 2021

## Conciliación de Glosa

MES	VALOR FACTURACION	VALOR GLOSA	ACEPTE IPS	ACEPTE EPS	PENDIENTE
ENERO	985,581,358	543,101,252	152,007,308	391,093,944	-
FEBRERO	2,193,976,376	797,230,551	265,830,344	530,788,607	611,600
MARZO	2,700,064,847	1,581,984,147	347,738,587	1,132,691,194	101,554,366
ABRIL	1,233,545,446	700,335,470	194,782,848	505,552,622	-
MAYO	5,105,330,865	2,491,830,461	378,841,388	1,924,934,575	188,054,498
JUNIO	19,239,344,567	6,393,546,246	1,089,482,052	5,299,413,935	4,650,259
JULIO	43,359,529,948	13,643,797,357	2,064,286,154	11,511,971,276	67,539,927
AGOSTO	49,876,956,523	13,972,179,810	3,748,113,404	10,198,998,044	25,068,362
SEPTIEMBRE	23,562,003,641	5,051,912,604	450,354,924	4,589,275,158	12,282,522
OCTUBRE	31,028,786,516	9,349,233,831	2,152,372,746	6,955,697,200	241,163,140
NOVIEMBRE	28,151,767,880	10,858,503,128	1,738,693,955	9,118,018,573	1,790,600
DICIEMBRE	28,739,437,223	10,509,583,122	2,223,637,605	8,061,141,645	224,803,872
<b>Total general</b>	<b>236,176,325,190</b>	<b>75,893,237,979</b>	<b>14,806,141,315</b>	<b>60,219,576,773</b>	<b>867,519,146</b>

Fuente: Sistema de información cuentas medicas – diciembre 2021

## 3.5 Mercadeo

### Generación y participación en eventos de afiliación

Entre los meses de enero a diciembre el área de mercadeo participó en 139 eventos, en calidad de eventos propios y por invitación de otras entidades u organizaciones. Jornadas cuyo objetivo principal es promocionar y gestionar las afiliaciones para el incrementar el número de afiliados que contribuyen al cumplimiento de la meta establecida.

### Telemercadeo

Desde el área de mercadeo se realiza la gestión de Telemercadeo, mecanismo de contacto telefónico con potenciales afiliados que cumplen con los requisitos para ser parte del régimen subsidiado de Capital Salud EPS-S. Durante el año 2021, gracias a esta labor fue posible gestionar un total de 22.597 llamadas.

### Gestión de afiliaciones, movilidades, creación de empresas, información y asesoría vía correo electrónico

Desde el mes de agosto la administración de los correos institucionales afiliaciones@capitalsalud.gov.co y paucontributivo@capitalsalud.gov.co fue retornada al área de Operaciones, sin embargo durante el mes de julio y en algunas contingencias, el equipo de mercadeo ha ayudado a gestionar los correos que llegan a estas bandejas pues el volumen diario es muy alto y lo que se busca es brindar una respuesta oportuna a los afiliados, las empresas y a los trabajadores independientes que se comunican por este canal, adicionalmente fruto de las labores de relacionamiento muchas personas allegan solicitudes a los correos institucionales asignados a mercadeo.

Teniendo en cuenta lo anterior, el equipo de Mercadeo a gestionado durante el tercer trimestre de 2021 un total de 6.161 solicitudes allegadas por correo electrónico, de las cuales 6.098 fueron movilidades.

### **WhatsApp**

Este canal cuyo objetivo es brindar información y gestión de afiliaciones al régimen subsidiado, ha tenido una gran acogida entre quienes demandan afiliaciones ante Capital Salud, permitiendo alcanzar 1.455 gestiones por esta vía, el lanzamiento de este canal se hizo oficial en el mes de agosto del año 2021, teniendo como gestión 5 meses.

### **Radicación de afiliaciones al régimen subsidiado**

Durante el año 2021, el área de Mercadeo gestionó por los diferentes canales de atención (eventos, correo, WhatsApp, cargues masivos ante SDS, entre otros) 26.691 solicitudes de afiliación.

## **4. Perspectiva Procesos Internos**

### **4.1 Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG**

El Comité Gestión y Desempeño se realizó el 19 de febrero de 2021 donde se actualizó el plan de trabajo de la vigencia 2021, así mismo se mostraron las instrucciones y orientaciones para el reporte y avance de la gestión y desempeño de la EPS bajo los estándares MIPG y MECI, a través del FURAG, revisión compromisos Acta No.002, resultados plan de adecuación y sostenibilidad MIPG III y IV trimestre, socialización resultados FURAG 2019 y resultados publicación PAAC 2021.

Así mismo, la EPS-S participó en el Comité Sectorial de Gestión y Desempeño sesionado el día 14 de abril de 2021 donde se socializó la Implementación MIPG en la Red Integrada de Servicios de Salud- RISS, aplicabilidad de las políticas referente en MIPG, plan de mejora según informe de Veeduría y conclusiones.

Luego, se realizó la evaluación y la propuesta de actualización del reglamento del Comité Institucional de Gestión del Desempeño en Capital Salud EPS -S en articulación con la estructura organizacional, procesos, planes institucionales y normatividad legal vigente el cual se aprobó en el Comité de Gestión y Desempeño desarrollado el 1 de julio de 2021, de igual manera se socializó lo resultados FURAG 2020 para luego realizar el plan de mejora.

El 23 de julio de 2021, la EPS-S participó en el Comité Sectorial de Gestión y Desempeño donde se socializó la evolución del Índice MIPG en las entidades del Sector, para los años 2018, 2019 y 2020, avance dentro de las dimensiones de MIPG, estrategia sectorial y mejoras significativas como buenas prácticas, acciones de mejora para disminuir las brechas presentadas, acciones por entidad, respecto a lo que se viene realizando por transparencia, servicio al ciudadano y lucha contra la corrupción y avances en el proyecto sectorial para el desarrollo del sistema de gestión documental y archivo – SGDA.

También, el jueves 16 de septiembre la EPS-S asistió al Comité Sectorial de Gestión y Desempeño donde se socializó el informe de cierre Plan de Mejora MIPG, avances Plan de Trabajo 2021 CIGD de la entidad, informe ejecutivo SGDEA, informe de seguimiento - plan

de mejoramiento Contraloría de Bogotá y buenas prácticas ejecutadas en control interno de la EPS-S.

Por otra parte, el 24 de septiembre de 2021 se realizó el Comité de Gestión y Desempeño para aprobar el Plan Institucional de Archivos de la Función Pública - PINAR, el Programa de Gestión Documental - PGD, y Política de Gestión Documental que se articula con los planes y proyectos estratégicos institucionales y sectoriales para fortalecer la gestión y administración de los archivos al interior de Capital Salud EPS-S, así mismo se socializa el % avance PAAC 2021 con corte 31 de agosto de 2021 y recomendaciones, el consolidado plan de mejora MIPG y fechas de avance en cumplimiento a la Circular 015 de la SDS.

#### **4.2 Rendición de Cuentas Capital Salud EPS-S**

Capital Salud EPS-S de conformidad con la Circular Externa 000008 de 2018 y la Circular Externa 000006 de 2020 de la Superintendencia Nacional de Salud – SNS, da cumplimiento a la rendición de cuentas que tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia y la retroalimentación desde la perspectiva ciudadana para lograr la adopción de medidas tendientes al mejoramiento y materializar el principio constitucional que exige que las relaciones entre actores sean públicas, claras y visibles.

En este contexto, la EPS establece nueve (9) acciones en el componente de rendición de cuentas, que su objetivo específico es establecer estrategias de control social que comprendan el desarrollo de la rendición y petición de cuentas sobre la gestión de la EPS y de mantener una relación permanente y transparente de la gestión de la entidad y las clasifica en tres (3) subcomponentes

- **Información:** se establece las acciones para la generación de información sobre la gestión, los resultados el cual se brinda mediante un lenguaje comprensible al ciudadano.
- **Dialogo:** se establecen acciones para mantener una relación con los ciudadanos cercana que permita conocer las explicaciones, justificaciones o respuestas de la administración ante las inquietudes sobre los resultados o decisiones de la EPS.
- **Responsabilidad:** se establecen acciones para generar cultura de rendición de cuentas en los colaboradores y los ciudadanos, de igual manera las acciones para el seguimiento a los compromisos de los espacios de rendición de cuentas y diálogos de doble vía que sean realizados y el resultado final de los mismos.
  - ✓ **Reporte** a la SNS mediante el Archivo Tipo GT003 con la fecha y lugar de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a través de la plataforma NRVCC.
  - ✓ **Convocatoria** a través de los diferentes canales de comunicación

A continuación, se presenta el cronograma de estructuración y acciones a desarrollar para la ejecución de la rendición de cuentas de la vigencia 2021:

Subcomponente	Acción		Fecha Límite de Cumplimiento	Meta o producto	Responsable
Información	1,1	Realizar la convocatoria a los usuarios y ciudadanía en general a	18 de junio de 2021	Convocatoria realizada a los usuarios y ciudadanía en general a la rendición.	Dirección de Atención al Usuario

Subcomponente	Acción	Fecha Límite de Cumplimiento	Meta o producto	Responsable
1	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	29 de junio de 2021 9 de Julio de 2021	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.	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 espera para la atención de los usuarios por canal y resultados de las encuestas de satisfacción de los usuarios	Dirección de Estrategia y Planeación con el apoyo de las siguientes dependencias:  Dirección de Atención al Usuario Dirección Médica Dirección Operativa Dirección de Tecnología
	1,3 Publicar el informe de rendición de cuentas, así como la información sobre los diversos medios habilitados de participación,	25 de junio de 2021	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.	Dirección de Estrategia y Planeación con el apoyo de las todas las dependencias de la EPS.
Diálogo	2,1 Realizar reuniones con las formas de participación social de la EPS para conocer sus propuestas y expectativas frente a la Rendición de Cuentas.	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 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.	18 de junio de 2021	Habilitar en el micrositio de rendición de cuentas de la EPS un formulario	Dirección de Estrategia y Planeación  Dirección de Tecnología
	2,3 Realizar jornada de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2020	29 de Julio de 2021	Una (1) audiencia pública de rendición de cuentas	Equipo Directivo
Responsabilidad	3,1 Divulgación de la gestión de rendición de cuentas para motivar Cultura de rendición de cuentas	Diciembre 31 de 2021	Divulgación de la gestión de rendición de cuentas a través de correo corporativo	Dirección de Estrategia y Planeación
	4,1 Informe Final de la Rendición de Cuentas y acta vigencia 2020 publicado en la página web	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
	4,2 Presentación de compromisos de acuerdo con la Circular 008 de 2018	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

Fuente: Dirección de Estrategia y Planeación 2021

De acuerdo al monitoreo realizado al tercer cuatrimestre del componente de rendición de cuentas a las nueve acciones y a la entrega de los soportes y/o evidenciadas entregadas con corte a 31 de diciembre de 2021, finalizó con un porcentaje de cumplimiento del 100%.

#### 4.3 PAMEC

- **Autoevaluación**

La autoevaluación es el diagnóstico básico para identificar problemas y fallas de calidad que afectan el desarrollo adecuado de los procesos en la organización y que son susceptibles de mejoramiento.

Capital Salud EPS-S, cuenta dentro del Sistema de Gestión con una herramienta de análisis causal, el cual se utilizó para realizar el registro de las oportunidades de mejora sobre las cuales se debe realizar la gestión para transformarlas en fortalezas.

Con base en los resultados obtenidos a través de la autoevaluación realizada, los procesos definidos como prioritarios para la vigencia 2021 son los siguientes:

- Seguimiento y Calidad de la Red
- Referencia y Contrarreferencia
- Atención al Usuario (PQRD)
- Gestión de Tutelas

Dentro de los procesos definidos como prioritarios se encuentran incluidos los que no alcanzaron la meta esperada y los que por norma hacen parte esencial del PAMEC (Decreto 780 de 2016, Circular 012 de 2016 y Res. 256 de 2016 del Ministerio de Salud y Protección Social). A continuación, se relacionan las oportunidades y acciones de mejora de los cuatro trimestres de la vigencia 2021:

Oportunidad de Mejora	Acción de Mejoramiento	Estándar	Primer trim. 2021	Segundo trim. 2021	Tercer trim. 2021	Cuarto trim. 2021
Frente al acceso de servicios de salud se presentan dificultades en relación con la oportunidad de la atención de acuerdo a los servicios ofertados por la Red contratada.	Realizar el seguimiento monitoreo y control a la oportunidad del servicio de Pediatría en referencia al estándar Nacional.	Menor o igual a 5 días	4.10 días	3.50 días	3.36 días	3.14 días
	Realizar el seguimiento monitoreo y control a la oportunidad del servicio de Obstetricia en referencia al estándar Nacional.	Menor o igual a 5 días	4.38 días	4.67 días	4.02 días	4.79 días
	Realizar el seguimiento monitoreo y control a la oportunidad del servicio de odontología General en referencia al estándar Nacional.	Menor o igual a 3 días	2.98 días	1.72 días	1.71 días	1.69 días
	Realizar el seguimiento monitoreo y control a la oportunidad entrega Medicamentos Pos dentro de las 48hr que permita evaluar la gestión del proveedor y fortalecer la calidad en la prestación de los servicios	100%	97.98%	98.29%	98.07%	97.11%
Dificultades en el proceso de Referencia y Contrarreferencia en relación con la oportunidad en el traslado y ubicación de pacientes de acuerdo a los servicios ofertados por la Red contratada	Realizar el seguimiento monitoreo y control a la oportunidad del traslado y ubicación de pacientes en el proceso de Referencia y Contrarreferencia. Menor o igual a 10 horas	Menor o igual a 24 horas	13.08 horas	23.34 horas	22.69 horas	20.65 horas
Capital Salud EPSS requiere fortalecer la oportunidad y calidad en las respuestas de peticiones quejas reclamos y denuncias priorizando en PQRD riesgo de vida y de tipo regular	Generar solución con respuestas de calidad a la totalidad de las peticiones quejas reclamos y denuncias PQRD de riesgo de vida abiertas a diciembre 31 de 2020	100%	100%	100%	100%	100%
	Generar solución con respuestas de calidad a la totalidad de las peticiones quejas reclamos y denuncias PQRD de tipo regular abiertas a diciembre 31 de 2020	90%	100%	100%	100%	100%

Oportunidad de Mejora	Acción de Mejoramiento	Estándar	Primer trim. 2021	Segundo trim. 2021	Tercer trim. 2021	Cuarto trim. 2021
	Generar respuesta oportuna a las PQRD radicadas por riesgo de vida de la vigencia 2021	100%	58.55%	75.21%	53.80%	61.92%
	Generar respuesta oportuna a las PQRD radicadas de tipo regular de la vigencia 2021	80%	75.20%	82.82%	64.11%	55.97%
Generar confiabilidad y confianza con las autoridades judiciales que fungen como jueces constitucionales	Oportunidad de respuesta de las acciones de tutela en etapas de requerimiento previo apertura del incidente de desacato y consulta de fallo de incidente de desacato	60%	38.18%	53.02%	51.72%	25.85%
Fortalecer los fundamentos técnico y jurídico de la defensa técnica jurídica en procesos para incrementar los fallos a favor	Revisar la aplicación de las líneas de defensa técnico-jurídica y hacer seguimiento al resultado obtenido con fallo a favor	50%	100%	53.51%	31.76%	50.69%
Disminuir la materialización del riesgo negativo con impacto en los representantes legales de la EPS	Revisar los cumplimientos a los fallos de tutela y las causas de apertura de incidente de desacato con fallos en contra de los representantes legales	70%	63.49%	56.05%	45.37%	60.99%
% PROMEDIO GENERAL DE CUMPLIMIENTO		59.16%	61.46%	68.03%	88.92%	

Fuente: Matriz de seguimiento indicadores PAMEC vigencia 2021

## Gestión Documental

La actualización documental del Sistema de Gestión de Calidad en Capital Salud EPS-S es una tarea continua en el desarrollo de acciones encaminadas a que la entidad pueda contar con:

- Un Sistema de Gestión de Calidad actualizado y acorde con la normativa y requerimientos de las Entidades de Vigilancia y Control.
- La identificación y gestión de los riesgos por proceso, de acuerdo con la realidad actual en la ejecución de estos y la normatividad vigente.
- La documentación de procesos y procedimientos actualizados y publicados para su consulta, que soporten la gestión de la operación en todos los ámbitos (Estratégico, Misional y de Apoyo).

En las siguientes Tablas, se relaciona la actualización documental del SGC adelantada en cada trimestre de la vigencia 2021:

MES	DIRECCIONES O JEFATURAS Cargo del responsable de la Aprobación	SEGUIMIENTO AL ESTADO DEL DOCUMENTO			
		Nuevos	Actualizados	Derogados	Total General
ENERO	Dirección Jurídica	-	1	-	1
	Dirección de Estrategia y Planeación	2	2	2	6
	Dirección Administrativa y Financiera	-	1	-	1
FEBRERO	Dirección Médica	4	6	1	11
	Dirección Jurídica	1	-	-	1
	Dirección de Estrategia y Planeación	-	1	-	1
	Dirección de Talento Humano	-	2	-	2
	Dirección de Tecnología	-	3	-	3
	Dirección Operativa	1	3	-	4
MARZO	Dirección Médica	4	-	-	4
	Dirección de Estrategia y Planeación	-	33	-	33
	Dirección de Tecnología	2	-	-	2
<b>Total Primer trimestre de 2021</b>		<b>14</b>	<b>52</b>	<b>3</b>	<b>69</b>

Fuente: Reporte de Novedades SGC Capital Salud EPS-S - enero a marzo de 2021

MES	DIRECCIONES O JEFATURAS Cargo del responsable de la Aprobación	SEGUIMIENTO AL ESTADO DEL DOCUMENTO			
		Nuevos	Actualizados	Derogados	Total General
ABRIL	Dirección Médica	-	5	-	5
	Dirección de Estrategia y Planeación	-	1	-	1
	Oficina de Control Interno	2	4	1	7

MES	DIRECCIONES O JEFATURAS	SEGUIMIENTO AL ESTADO DEL DOCUMENTO			
		Nuevos	Actualizados	Derogados	Total General
	Cargo del responsable de la Aprobación				
	Dirección de Atención al Usuario	1	4	-	5
MAYO	Dirección de Tecnología	-	1	-	1
	Dirección de Estrategia y Planeación	1	2	-	3
	Dirección de Talento Humano	5	2	-	7
	Oficina de Control Interno	1	-	-	1
	Dirección Jurídica	2	3	-	5
JUNIO	Oficina Gestión del Riesgo	-	2	-	2
	Dirección de Atención al Usuario	1	-	-	1
	Oficina Gestión del Riesgo	-	29	4	33
	Dirección de Tecnología	-	1	7	8
	<b>Total Segundo trimestre de 2021</b>	<b>13</b>	<b>54</b>	<b>12</b>	<b>79</b>

Fuente: Reporte de Novedades SGC Capital Salud EPS-S - abril a junio de 2021

MES	DIRECCIONES O JEFATURAS	SEGUIMIENTO AL ESTADO DEL DOCUMENTO			
		Nuevos	Actualizados	Derogados	Total General
JULIO	Cargo del responsable de la Aprobación				
	Dirección Médica	-	1	-	1
	Dirección de Talento Humano	14	18	36	68
AGOSTO	Dirección de Estrategia y Planeación	1	5	-	6
	Dirección Médica	1	1	-	2
	Dirección Operativa	-	1	-	1
	Dirección Jurídica	-	1	-	1
	Dirección de Estrategia y Planeación	-	1	-	1
	Dirección de Talento Humano	-	7	-	7
SEPTIEMBRE	Oficina Gestión del Riesgo	-	2	-	2
	Dirección Médica	2	-	-	2
	Dirección Operativa	-	1	-	1
	Dirección de Talento Humano	-	16	-	16
	Dirección Jurídica	2	-	-	2
	<b>Total Tercer trimestre de 2021</b>	<b>20</b>	<b>54</b>	<b>36</b>	<b>110</b>

Fuente: Reporte de Novedades SGC Capital Salud EPS-S - julio a septiembre de 2021

MES	DIRECCIONES O JEFATURAS	SEGUIMIENTO AL ESTADO DEL DOCUMENTO			
		Nuevos	Actualizados	Derogados	Total General
OCTUBRE	Cargo del responsable de la Aprobación				
	Dirección Administrativa y Financiera	1	2	-	3
	Dirección de Atención al Usuario	-	2	-	2
	Oficina Gestión del Riesgo	-	1	-	1
NOVIEMBRE	Dirección Jurídica	-	1	-	1
	Dirección Médica	-	1	-	1
	Dirección de Talento Humano	5	1	7	13
	Dirección de Tecnología	1	-	-	1
DICIEMBRE	Dirección Jurídica	-	1	-	1
	Dirección de Talento Humano	-	3	-	3
	Dirección de Atención al Usuario	2	11	-	13
	Dirección de Estrategia y Planeación	-	1	-	1
	<b>Total Cuarto trimestre de 2021</b>	<b>9</b>	<b>24</b>	<b>7</b>	<b>40</b>

Fuente: Reporte de Novedades SGC Capital Salud EPS-S - octubre a diciembre de 2021

Para la vigencia 2021 (enero - diciembre), fueron gestionados un total de 298 documentos en el SGC de la EPS-S, distribuidos de la siguiente manera:

- Documentos nuevos: 56
- Documentos actualizados: 184
- Documentos derogados: 58

#### 4.4 Sistema de Gestión de Riesgo – SGR

Durante el año 2021, se han desarrollado las siguientes etapas de caracterización de la matriz de riesgo por proceso, realizando:

- Seguimiento y monitoreo del primer, segundo y tercer cuatrimestre de 2021 a los riesgos identificados en las matrices de riesgo por proceso, por los líderes de proceso y sus apoyos.
- Acompañamiento por parte de los profesionales de la Oficina de Gestión del Riesgo para el seguimiento de las matrices de riesgo por proceso, cumpliendo la segunda línea de defensa.
- Capacitación sobre la guía para la administración del riesgo y diseño de controles en entidades públicas del Departamento Administrativo de la Función Pública, Versión 5 – diciembre 2020, donde se hizo énfasis en la redacción de riesgos y controles.
- Capacitación a los líderes de proceso y apoyos en el sistema de gestión del riesgo, metodología de probabilidad e impacto y eventos de riesgo materializado.
- Seguimiento e identificación de los eventos de riesgo materializados por proceso en el formato F06-GRI
- Acompañamiento por parte de la Oficina de Gestión del Riesgo a los líderes de proceso en el diligenciamiento del formato eventos de riesgo materializados F06-GRI

### Identificación de los riesgos

Basado en la capacitación realizada a los líderes de proceso por la Oficina de Gestión del Riesgo, analizando la pertinencia de riesgos y controles, ajustando su redacción e importancia respecto del procedimiento vinculado, durante el año 2021, se identificaron 112 riesgos, distribuidos según la clase de riesgo, así:

### Detalle por clasificación de riesgo

Clasificación Riesgo	Total
Operacionales	38
Jurídico - Normativo	16
Financieros	14
Salud	12
Reputacional	7
Corrupción	7
Liquidez	6
Estratégicos	5
Lavado de Activos	4
Tecnología	2
Actuarial	1
<b>Total general</b>	<b>112</b>

Fuente: Capital Salud EPS-S – SGR. diciembre de 2021.

Durante el año 2020 se identificaron 225 riesgos, para el año 2021 se disminuyeron a 112 riesgos, en relación al porcentaje de participación de clasificación del riesgo para el año 2021, el 34% corresponde al riesgo operacional, el 14,3% al riesgo jurídico - normativo, el 12,5% al riesgo financiero, el 10,7% al riesgo en salud, el 6,3% al riesgo reputacional, el 6,3% al riesgo de corrupción, el 5% al riesgo de liquidez, el 4,3% al riesgo estratégico, el 3,6% riesgo de lavado de activos, el 2% riesgo tecnológico y el 1% riesgo actuarial.

## Resultado Mapa De Calor

Resultado del Riesgo	Riesgo Inherente	Riesgo Residual	Variación
Riesgo muy Alto	28	4	-24
Riesgo Alto	40	12	-28
Riesgo Moderado	40	45	5
Riesgo Bajo	4	51	47
Total	112	112	

Fuente: Capital Salud EPS – OGR, corte diciembre 31 de 2021

Se evidencia una tendencia decreciente en los riesgos residuales muy altos (color rojo), y una tendencia creciente de los riesgos residuales con criterio moderado (color amarillo) y bajo (color verde). Esta tendencia permite inferir que los controles implementados cumplen con su función, aunque en riesgo residual muy alto tenemos cuatro (4) riesgos de los 112 identificados, que corresponde a un 3,57%, debemos revisar permanentemente sus controles para fortalecer o identificar nuevos que logren su mitigación.

## Capacitación SARLAFT y Corrupción

Durante el 2021 se mantuvo en producción los cursos Sarlaft Nivel I y II. En diciembre de 2021 se lanzó el curso Introducción para prevenir la Corrupción, usando la plataforma de la Organización de las Naciones Unidas – ONUDC dando un plazo hasta mayo 31 de 2022 para su realización y certificación para todos los colaboradores de la EPS. A continuación, se presentan las cifras correspondientes a las actividades de capacitación realizadas durante el año 2021:

Actividad	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic	Cantidad
1. Inducción institucional	20	90	43	37	13	123	17	43	20	65	68	27	566
2. Reinducción institucional	0	0	0	0	0	0	0	39	244	0	0	0	283
3. Capacitación Áreas Clave	1	2	1	1	0	0	1	1	2	1	2	1	13
4. Curso Virtual Sarlaft Nivel I	37	61	40				7	2	5	3	0	9	164
5. Curso Virtual Sarlaft Nivel II	0	0	0	0	0	65	61	6	8	19	6	10	175
6. Curso Introducción Corrupción	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4
													1205

Fuente: Oficina Gestión del Riesgo – Capital Salud EPS, diciembre 2021

## 4.5 Medida de Vigilancia Especial y Programa de Recuperación

La Superintendencia Nacional de Salud le informó a Capital Salud EPS-S, por medio de comunicado con radicado 2-2020-44497 del 20 de abril de 2020, la suspensión del reporte en el aplicativo Fénix de los indicadores que monitorean el cumplimiento de las condiciones financieras y de solvencia, de los asociados a PQRD, Red y Contratación y algunos vinculados a la oportunidad en citas a partir del mes de enero del 2020. Dicha situación generó una variación en el total de indicadores, puesto que se pasó de tener 66 indicadores a contar únicamente con 49 a partir del 1 de enero de 2020, así mismo, para el año 2021 se suspende la medición en plataforma de los indicadores de Giro Directo y Perdida de Función Renal pasando de 49 a 47 indicadores, por lo anterior, a continuación, se presentan los resultados del cumplimiento de indicadores para las vigencias 2018, 2019, 2020 y lo avanzado del 2021:

Componente	Cumplimiento Indicadores FÉNIX 2018 – 2019 – 2020 o 2021												Total indicadores 2021												
	2018 Indicadores		2019 Indicadores		2020 Indicadores		Cant	Porcentaje de Cumplimiento																	
	Cant	%	Cant	%	Cant	%		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic						
Componente financiero	17	35	17	47	13	50	12	57	50	50	67	67	58	67	67	67	67	58							
Componente técnico científico	43	47	43	52	30	60	29	55	59	59	59	59	59	55	55	55	55	59	48	52					
Experiencia de la atención	18	52	18	56	9	75	9	78	78	78	78	78	78	78	78	67	67	78	67	78	67	78			
Gestión del riesgo	15	30	15	33	15	42	14	36	43	43	43	43	43	36	43	43	43	43	29	29					
Efectividad	6	56	6	81	6	83	6	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67	67					
Red de Servicios	4	75	4	75	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A					
Componente jurídico	6	83	6	83	6	83	6	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83					
<b>Total indicadores</b>	<b>66</b>	<b>45</b>	<b>66</b>	<b>59</b>	<b>49</b>	<b>60</b>	<b>47</b>	<b>57</b>	<b>60</b>	<b>60</b>	<b>64</b>	<b>64</b>	<b>62</b>	<b>62</b>	<b>62</b>	<b>62</b>	<b>64</b>	<b>55</b>	<b>57</b>						

Fuente: Dirección de Estrategia y Planeación – Indicadores Fénix 2021

#### 4.6 Planeación Estratégica Institucional

Capital Salud EPS-S 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.

Así mismo, Capital Salud EPS-S ha establecido políticas y lineamientos en cumplimiento de las normas y procedimientos que regulan su operación como asegurador, en el marco del Sistema General de Seguridad Social en Salud – SGSSS y de manera articulada con su Plan Estratégico Institucional.

Con corte al cuarto trimestre del año 2021, Capital Salud EPS-S presentó un cumplimiento del 93.33% frente al POA de la vigencia diseñado para lograr alcanzar las metas definidas en la planeación estratégica de la entidad, es así como para los 10 objetivos estratégicos se dio cumplimiento con resultados favorable para 9 de ellos, el único que presentó desviación corresponde al objetivo de mejorar el estado de salud de la población objeto de la EPS.

A continuación, se puede observar el detalle de la gestión adelantada a la fecha, la cual es el resultado de toda la gestión que se detalla en este informe:

## Plan Acción Trimestre 4 ● 93.33%



### 4.7 Evaluación Efectuada por la Contraloría de Bogotá (vigencia 2020)

La Oficina de Control Interno en cumplimiento del rol de evaluación y seguimiento, realizó durante la vigencia 2021 de manera mensual, la verificación de los planes de mejoramiento suscritos con organismos de control como son la Contraloría de Bogotá y General de la República, ello con el fin de establecer el grado de avance y determinar el cumplimiento de las acciones propuestas.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos al 31 de diciembre frente a los planes de mejoramiento vigentes

- **Contraloría de Bogotá PAD 2020**

La Contraloría de Bogotá D.C, en ejercicio de su función de vigilancia y control teniendo en cuenta el Plan de Auditoría Distrital PAD de cada anualidad, y en cumplimiento del Artículo 124 de la Ley 1474 de 2011, programa anualmente el desarrollo de auditoría de regularidad, con el propósito de evaluar la gestión fiscal realizada en la EPS-S durante la vigencia inmediatamente anterior, y evaluar el cumplimiento de los Planes de Mejoramiento suscritos en virtud de auditorías de regularidad pasadas.

De ahí que, la Auditoría de Regularidad PAD 2020, fue programada del 2 de enero al 30 de junio de 2020, para evaluar la gestión fiscal realizada en la EPS-S durante la vigencia 2019, y la evaluación del Plan de Mejoramiento PAD 2018.

Resultado de esta evaluación, fueron confirmados 52 hallazgos, para los cuales, la EPS-S suscribió y reportó el 7 de julio de 2020 el Plan de Mejoramiento en el sistema de

supervisión y control de SIVICOF, con 78 acciones de mejora, y fecha máxima de cumplimiento hasta el 22 de junio de 2021, así:

Componente	Administrativo	Administrativo - Disciplinario	Administrativo - Fiscal - Disciplinario	Total
Estados Financieros	2	1	9	12
Gestión Contractual	12	20	9	41
Gestión Presupuestal	0	8	1	9
Plan Estratégico Institucional	11	5	0	16
<b>Cantidad de Acciones</b>	<b>25</b>	<b>34</b>	<b>19</b>	<b>78</b>
<b>Cantidad de hallazgos</b>	<b>18</b>	<b>25</b>	<b>9</b>	<b>52</b>

Fuente: Informe PAD 2020

Como resultado del seguimiento mensual efectuado por la Oficina de Control Interno se estableció que, al 31 de julio de 2021 se obtuvo el **99%**, precisando que el seguimiento se mantuvo fuera de los términos previstos en el plan de mejoramiento, en razón a que aún no se logró el cumplimiento previsto en el periodo definido.

- **Contraloría de Bogotá PAD 2021**

La Contraloría de Bogotá D.C, en ejercicio de su función de vigilancia y control teniendo en cuenta el Plan de Auditoría Distrital PAD de cada anualidad, y en cumplimiento del Artículo 124 de la Ley 1474 de 2011, programa anualmente el desarrollo de auditoría de regularidad, con el propósito de evaluar la gestión fiscal realizada en la EPS-S durante la vigencia inmediatamente anterior, y evaluar el cumplimiento de los Planes de Mejoramiento suscritos en virtud de auditorías de regularidad pasadas.

De ahí que, la Auditoría de Regularidad PAD 2021, fue programada del 4 de enero al 29 de junio de 2021, para evaluar la gestión fiscal realizada en la EPS-S durante la vigencia 2020, y la evaluación del Plan de Mejoramiento PAD 2018, 2019 y Visita Fiscal 516.

Resultado de esta evaluación, fueron confirmados 40 hallazgos, para los cuales, la EPS-S suscribió y reportó el 7 de julio de 2021 el Plan de Mejoramiento en el sistema de supervisión y control de SIVICOF, con 78 acciones de mejora, y fecha máxima de cumplimiento hasta el 22 de junio de 2022, así:

Componente	Administrativo	Administrativo - Disciplinario	Administrativo - Fiscal - Disciplinario	Total
Control Fiscal Interno	4	0	0	4
Control Interno Contable	4	1	0	5
Estados Financieros	10	2	4	16
Gestión Contractual	12	14	8	34
Gestión Financiera	3	0	0	3
Gestión Presupuestal	2	1	0	3
Plan Estratégico Institucional	4	9	0	13
<b>Cantidad de Acciones</b>	<b>39</b>	<b>27</b>	<b>12</b>	<b>78</b>
<b>Cantidad de Hallazgos</b>	<b>18</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>40</b>

Fuente: Informe PAD 2021

Con corte a octubre de 2021, como resultado del seguimiento del avance en las acciones dispuestas en el Plan de Mejoramiento suscrito, se obtuvo el **77%** de cumplimiento, con una meta esperada para el corte del 41,7%, representado en un avance del 100% en el componente de Gestión Financiera y de Gestión Presupuestal

- **Contraloría General de la República**

Para la vigencia 2020, la Contraloría General de la República en desarrollo de su Plan de Vigilancia y Control Fiscal, adelantó la Auditoría de Cumplimiento de las operaciones administrativas y financieras en la gestión fiscal y uso de los recursos fiscales y parafiscales, en el período comprendido entre el segundo semestre de 2019 (01 de julio) y el primer semestre 2020 (30 de junio).

Resultado de esta evaluación, fueron confirmados 15 hallazgos, para los cuales, la EPS-S suscribió y reportó el 21 de enero de 2021 el Plan de Mejoramiento en el Sistema de Rendición de Cuentas e Informes – SIRECI, con 36 acciones de mejora, y fecha máxima de cumplimiento hasta el 21 de enero de 2022, así:

Componente	Administrativo	Administrativo - Disciplinario	Administrativa - Disciplinaria - Fiscal - Otras Incidencias	Administrativo – Disciplinario – Otras instancias	Total
Gestión Contractual	-	11	-	-	<b>11</b>
Financiero	1	8	14	1	<b>24</b>
Gestión Presupuestal	1	-	-	-	<b>1</b>
<b>Cantidad de Acciones</b>	<b>2</b>	<b>19</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>36</b>
<b>Cantidad de hallazgos</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>15</b>

Fuente: Informe Auditoría de Cumplimiento CGR

Como resultado del seguimiento mensual efectuado por la Oficina de Control Interno se estableció que, al 30 de noviembre de 2021 se ha obtenido **el 71%**, cuyo resultado esperado era del 83,3%, precisando que el plan se encuentra en términos a la fecha de corte.

- **Superintendencia Nacional de Salud**

La Contraloría General de la República en desarrollo de su Plan de Vigilancia y Control Fiscal 2020 traslado a la Superintendencia Nacional de Salud los resultados obtenidos de la Auditoría de Cumplimiento adelantada a Capital Salud EPS-S, cuyo objeto era la revisión de las operaciones administrativas y financieras en la gestión fiscal y uso de los recursos fiscales y parafiscales, en el período comprendido entre el segundo semestre de 2019 (01 de julio) y el primer semestre 2020 (30 de junio), particularmente de los hallazgos calificados con “Otras Incidencias”, como se detalla a continuación:

No. Hallazgo	Descripción	Valor
4	Pago de sanción por extemporaneidad en pago de industria y comercio y retención en la fuente	\$ 92.477.000,00
7	Pagos realizados por encima del manual tarifario	\$ 192.779.125.871,00
10	Información reportada facturación techos presupuestales	\$ -
12	Facturación recobros pendiente por radicar	\$ 590.145.472,00

Así las cosas, la Superintendencia Nacional de Salud - Supersalud mediante oficio 202151000181441 de fecha 25 de febrero de 2021 solicitó a “la EPS-S (...) presente un Plan de Mejoramiento con un cronograma de fechas ciertas que permitan evaluar periódicamente el avance de las actividades a ejecutar para enervar los respectivos hallazgos; sin perjuicio de rendir las aclaraciones a que haya lugar”.

En consecuencia, la EPS-S mediante oficio DI-DG-CT-031-2021 de fecha 4 de marzo de 2021, remitió el respectivo plan de mejoramiento para los cuatro (4) hallazgos conforme las

acciones previamente definidas en el plan de mejoramiento con la Contraloría General de la República y cuya aprobación fue comunicada a Capital Salud EPS-S mediante oficio 202141300406261 de fecha 5 de abril de 2021.

Como resultado del seguimiento efectuado por la Oficina de Control Interno se estableció que, al 31 del mes de diciembre de 2021 se obtuvo el **99% de cumplimiento frente a los hallazgos (3 de 4)**, con un porcentaje esperado del **91.7%** precisando que el plan se encuentra en términos.

#### 4.8 Auditorias de Control Interno

##### Programa Anual de Auditoría

La Oficina de Control Interno – OCI de Capital Salud EPS-S estableció el Plan Anual de Auditoría para la vigencia 2021, el cual fue aprobado por la Gerencia General y presentado al Comité de Comité de Contraloría Interna, obteniéndose la respectiva aprobación en sesión del 25 de febrero de 2021 mediante acta No. 12. Su alcance se fundamentará en la verificación, revisión y evaluación de casos trazadores que permitan concluir sobre el resultado de la gestión de los procesos, con el fin de identificar factores de riesgo y eventuales efectos presentes, y promover la implementación de acciones inmediatas, diseño de estrategias y puntos de control orientados a la mejora continua.

A continuación, se relacionan las auditorías a efectuar:

<b>Flujo de recursos</b>	<b>Gestión contractual</b>	<b>Defensa judicial</b>	<b>Acceso servicios de salud</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión del pago de servicios públicos</li> <li>• Revisión del pago de impuestos</li> <li>• Revisión del pago de facturas administrativas</li> <li>• Revisión de cajas menores</li> <li>• Revisión del pago de facturas asistenciales</li> <li>• Revisión del pago de nómina</li> <li>• Revisión anticipos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación del cumplimiento a la etapa pre-contractual</li> <li>• Evaluación del cumplimiento a la etapa contractual</li> <li>• Evaluación del cumplimiento a la etapa post-contractual</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación de desacatos</li> <li>• Verificación de procesos judiciales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión autorizaciones</li> <li>• Revisión referencia y contrareferencia</li> <li>• Verificación toma de muestras COVID</li> <li>• Verificación Plan de Vacunación</li> </ul>
<b>Oportunidad en la prestación de servicios</b>	<b>Atención al usuario y operaciones</b>	<b>Tecnología</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación asignación de citas</li> <li>• Verificación entrega de medicamentos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación PQRD que derivan en tutela</li> <li>• Verificación afiliaciones y restituciones</li> <li>• Evaluación atención PAU</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación Decreto 682 de 2018</li> </ul>	

Se precisa que la ejecución del presente plan se encuentra sujeta a modificaciones de acuerdo con: i) la priorización de auditorías, ii) auditorías especiales solicitadas por la Gerencia General, iii) auditorías de regularidad efectuadas por la Contraloría de Bogotá y/o General de la República, y iv) la suficiencia del recurso humano.

Durante la vigencia 2021, se obtuvo el 81% de ejecución como se detalla a continuación:

No.	Auditorías	Estado	Comunicación de Observaciones
1.	Estrategia PRASS (Toma de muestras)	Finalizada	SI
2.	Verificación PQRD que derivan en tutelas	Finalizada	SI
3.	Verificación entrega de medicamentos PBS y No PBS	Finalizada	SI
4.	Auditoría autorización de servicios	Finalizada	SI
5.	Revisión pagos de impuestos	Finalizada	SI
6.	Revisión del pago de nómina	Finalizada	SI
7.	Revisión del pago de servicios públicos	Finalizado	SI
8.	Revisión de cajas menores	Finalizada	SI
9.	Verificación Decreto 682 de 2018, Resolución 497 Habilitación	Finalizada	SI
10.	Verificación Plan vacunación COVID	En desarrollo	SI
11.	Evaluación del cumplimiento a la etapa pre-contractual	En desarrollo	SI
12.	Revisión del pago de facturas asistenciales	En desarrollo	SI
13.	Evaluación del cumplimiento a la etapa post-contractual	En desarrollo	NO
14.	Revisión Pago de Facturas Administrativas	En desarrollo	NO

Se precisa que durante la vigencia 2021 se presentaron situaciones que afectaron significativamente la ejecución del Plan de Auditoría tales como: dos (2) auditorías adelantadas por la Contraloría de Bogotá y la Contraloría General de la República y dos (2) auditorías de seguimiento adelantadas por la Contraloría General de la República cuya duración comprendió la priorización en la atención y liderazgo durante primer y segundo semestre 2021, de ahí que, las auditorías en estado aplazado serán revisadas en su objetivo y alcance, con el fin de determinar la pertinencia de su ejecución en la vigencia 2022, conforme el análisis de riesgos realizado por la Oficina de Control Interno.

#### 4.9 Informes de Obligatorio Cumplimiento

Paralelo al desarrollo del Plan Anual de Auditorías, en la etapa de evaluación, medición, y control, la Oficina de Control Interno debe generar informes de obligatorio cumplimiento, correspondientes a lo dispuesto por la normatividad vigente, los cuales deben realizarse con una periodicidad específica.

Conforme al cuadro anterior, se resume a continuación, los resultados durante el 2021 logrando el 100% de cumplimiento:

No.	Nombre informe	Estado 2021
1	Informe anual Evaluación del Sistema de Control Interno Contable.	Publicado
2	Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión - FURAG	Publicado
3	Informe Austeridad en el Gasto Público del Distrito Capital - I Semestre 2021	Publicado
4	Informe de seguimiento Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.	Publicado
5	Informe Evaluación Independiente del Sistema de control interno	Publicado
6	Informe de Funcionamiento de Control Interno	Publicado
7	Informe sobre Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos III Trimestre	Publicado
8	Informe sobre el uso del software legal	Publicado
9	Informe sobre el estado de la Gestión Documental	Publicado
10	Seguimiento Ley de Transparencia	Publicado
11	Seguimiento Plan de Mejoramiento Contraloría de Bogotá PAD 2020	Publicado
12	Seguimiento Plan de Mejoramiento Contraloría de Bogotá PAD 2021	Publicado
13	Seguimiento Plan de Mejoramiento Contraloría General de la República	Publicado
14	Seguimiento Plan de Mejoramiento OI Superintendencia Nacional de Salud	Publicado
15	Circular 007 de 2017 Supersalud – Anual	Publicado

Fuente Construcción propia OACI

## 5. Perspectiva Aprendizaje y Crecimiento

### 5.1 Gestión Humana

#### Movimientos de Personal Vigencia 2021

Movimientos Empleados por Nómina 2021 Planta Capital Salud.		HEAD COUNT 2021												
		ene-21	feb-21	mar-21	abr-21	may-21	jun-21	jul-21	ago-21	sep-21	oct-21	nov-21	dic-21	
A	No. trabajadores activos a cierre mes	625	646	801	822	805	806	806	796	803	845	892	898	
B	No. trabajadores activos por nómina SENA	10	8	9	12	19	29	31	31	31	26	24	30	
C	Ingresos mes actual	26	47	182	41	8	16	19	25	32	66	78	25	
D	Ingresos mes actual SENA	0	0	2	5	10	10	2	0	1	1	4	9	
E	Retiros mes anterior reportados en mes actual	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	
F	Retiros SENA mes Anterior Reportados en mes actual	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
G	Retiros mes Actual	24	26	27	20	25	15	19	35	24	24	30	19	
H	Retiros mes Actual SENA	2	1	0	5	0	0	0	0	1	6	6	3	
	Total trabajadores activos a cierre de mes (Sin SENAS)	625	646	801	822	805	806	806	796	803	845	892	898	
	Total trabajadores activos a cierre de mes A+B+C+D+E-F-G-H	633	653	810	831	824	835	837	827	834	871	917	929	
	PROCESADOS MES POR NOMINA CON RETIRADOS	661	681	837	859	849	850	856	862	860	901	952	950	
	TEMPORAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Total	661	681	837	859	849	850	856	862	860	901	952	950	

Fuente: Capital Salud EPS-S, Dirección de Talento Humano, 2021

En el año 2021 se presentaron 565 ingresos de personal, de los cuales 320 se presentaron durante el primer semestre y 245 durante el segundo semestre, así mismo, se ingresaron 44 SENAS para un total de 609 ingresos. Lo anterior tiene como justificación que, durante la sesión de Junta Directiva realizada en diciembre de 2020, se aprobó una modificación a la planta de personal que implica un total de 1037 trabajadores, este cambio lleva implícito la operación directa del proceso de cuentas médicas a partir del 1 de marzo del 2021, lo cual explica el ingreso de 182 personas en dicho mes.

#### Movimiento de Ingresos y Retiros Mensuales Planta

INGRESO DE PERSONAL	INGRESOS												
	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20	nov-20	dic-20	
Ingresos mes actual	26	47	182	41	8	16	19	25	33	67	82	34	
%	4,2%	7,3%	22,7%	5,0%	0,97%	1,92%	2,27%	3,02%	3,96%	7,69%	8,94%	3,66%	
ROTACION DE PERSONAL	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20	nov-20	dic-20	
Retiros Mes Actual	26	27	27	25	25	15	19	35	26	30	36	22	
%	4,2%	4,2%	3,4%	3,0%	3,1%	1,9%	2,4%	4,4%	3,2%	3,6%	4,0%	2,4%	

Tabla 2. Fuente: Capital Salud EPS-S, Dirección de Talento Humano, 2021

Índice de Rotación por Mes	ene-21	feb-21	mar-21	abr-21	may-21	jun-21	jul-21	ago-21	sep-21	oct-21	nov-21	dic-21
# de personas Rotación	4,1%	5,7%	14,4%	3,8%	2,0%	1,9%	2,4%	3,7%	3,6%	5,5%	6,3%	2,5%
	27	39	121	32	17	16	20	32	31	49	60	23

Tabla 3. Fuente: Capital Salud EPS-S, Dirección de Talento Humano, 2021

Durante el primer semestre del 2021 se presentaron 137 retiros, mientras que en el segundo semestre fueron 153, para un total del 290 personas desvinculadas, de igual manera, se retiraron 24 SENAS, dando un total de 314 retiros en el año 2021.

### Ingreso de Personal

En el año 2021 se realizaron los siguientes ingresos de personal, los cuales se dieron a partir de la realización de un proceso de selección y contratación que abarca las etapas de identificación de la necesidad, elaboración de perfil y determinación de funciones, reclutamiento, evaluación (prueba de conocimientos, prueba psicotécnica, entrevistas, en algunos casos assessment center), validación de título académico, verificación de registro en el RETHUS en los casos que sea pertinente, referenciación y examen médico de pre-ingreso, teniendo un ingreso de 565 colaboradores y 44 Senas para un total general de 609 ingresos.

MES	INGRESOS POR MES	SENA	TOTAL GENERAL
ENERO	26	0	26
FEBRERO	47	0	47
MARZO	182	2	184
ABRIL	41	5	46
MAYO	8	10	18
JUNIO	16	10	26
JULIO	19	2	21
AGOSTO	25	0	25
SEPTIEMBRE	32	1	33
OCTUBRE	66	1	67
NOVIEMBRE	78	4	82
DICIEMBRE	25	9	34
<b>TOTAL</b>	<b>565</b>	<b>44</b>	<b>609</b>

Tabla 1. Fuente: Capital Salud EPS-S, Dirección de Talento Humano, 2021

### Ingreso Direcciones

En el año 2021, los ingresos de personal para cada una de las direcciones y oficinas que conforman la empresa se han distribuido así:

DEPENDENCIA	EN E	FE B	MA R	AB R	MA Y	JU N	JU L	AGO S	SE P	OC T	NO V	DI C	TO T
Gerencia General				1				1	1	0	0	0	2
Oficina Gestión del Riesgo				1						0	0	0	1
Dirección Talento Humano	1	2		1	1	1			2	3	1	0	11
Dirección Atención al Usuario	3	8	8	8	2	6	1	6	4	3	8	4	58
Dirección de Tecnología		1						1	1	4	1	0	7
Dirección Jurídica		1	1			1	1	1	2	0	2	4	11
Dirección Administrativa Financiera	1	1	2	1	1	2	2			1	6	3	21
Dirección Operaciones	4	144	10		3	4	2	7	35	35	3	246	
Dirección Estrategia y Planeación		1						1	1	1	0	2	
Dirección Médica	15	24	12	4	3	3	3	9	7	15	11	5	107
Subdirección Sucursal Meta	5		8	1		1	3	2	4	2	8	5	35
Subdirección Sucursal Bogotá	2	2	7	10	1		3		4	1	3	1	31
Oficina de Control Interno				2			1			0	0	0	3
Dirección de Mercadeo y Comunicaciones			4		1		1	1		1	1	0	9
Aprendices	0	0	2	5	10	10	2	0	1	1	4	9	43
<b>Total general</b>	<b>26</b>	<b>47</b>	<b>184</b>	<b>46</b>	<b>18</b>	<b>26</b>	<b>21</b>	<b>25</b>	<b>33</b>	<b>67</b>	<b>82</b>	<b>34</b>	<b>609</b>

Fuente: Capital Salud EPS-S, Dirección de Talento Humano, 2021

## Promoción de Personal

Dentro de la Política de Talento Humano se establece que el crecimiento y desarrollo de personal es uno de los pilares fundamentales, por lo que, en el año 2021 se realizaron las siguientes promociones por área:

DIRECCIONES	DIRECCIÓN A LA QUE CAMBIA EL COLABORADOR
DIRECCIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	4
DIRECCIÓN JURIDICA	1
DIRECCIÓN MÉDICA	2
DIRECCIÓN OPERATIVA	5
SUBDIRECCIÓN SUCURSAL BOGOTÁ	4
SUBDIRECCIÓN SUCURSAL META	3
<b>Total general</b>	<b>19</b>

Fuente: Capital Salud EPS-S, Dirección de Talento Humano, 2021

El área que presentó un mayor número de Colaboradores promovidos en el año 2021 fue la Dirección Operativa con un total de 5 personas, en segundo lugar, se encuentran las Dirección de Atención al Usuario con 4 y la Subdirección Sucursal Bogotá también con 4.

DIRECCIONES	DIRECCIÓN EN LA QUE SE ENCONTRABA EL COLABORADOR
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1
DIRECCIÓN ATENCIÓN AL USUARIO	5
DIRECCIÓN JURIDICA	1
DIRECCIÓN MÉDICA	3
DIRECCIÓN OPERATIVA	2
SUBDIRECCIÓN SUCURSAL BOGOTÁ	5
SUBDIRECCIÓN SUCURSAL META	2
<b>Total general</b>	<b>19</b>

Tabla 6. Fuente: Capital Salud EPS-S, Dirección de Talento Humano, 2021

Se evidenció que el mayor número de Colaboradores para este caso 5 que se presentaron a procesos de promoción interna se encontraban ubicados en la Dirección de Atención al Usuario y Subdirección Sucursal Bogotá.

## Casos Covid - 19

Al cierre del año 2021 se presentaron más casos debido al aumento de personal y la conciencia del reporte y notificación al área SST.

AÑO	POBLACION PROMEDIO AÑO	CASOS PROBABLES	TOTAL CASOS POSITIVOS	CASOS RECUPERADOS	FALLECIDOS	REINFECCIÓN
<b>2020</b>	388	317	59	59	0	<b>2</b>
		<b>82%</b>	<b>15%</b>	<b>15%</b>	<b>0%</b>	<b>1%</b>
<b>2021</b>	<b>816</b>	<b>378</b>	<b>181</b>	<b>181</b>	<b>0</b>	<b>7</b>
		<b>46%</b>	<b>22%</b>	<b>22%</b>	<b>0%</b>	<b>4%</b>

Fuente: Capital Salud EPS-S, Dirección de Talento Humano, 2021

## Inmunización Covid - 19

Capital Salud EPS - S, a partir de la expedición del Decreto 466 de 2021 priorizó a la población trabajadora para inmunización del virus Covid-19, así como ha promovido diferentes jornadas en las instalaciones para que el personal pueda contar con la vacuna correspondiente. A cierre 2021 se alcanzó un 80% de personal inmunizado.

DIRECCION JERARQUICA	CANTIDAD DE PERSONAL	VACUNADOS	%
GERENCIA GENERAL	3	3	100%
OFICINA DE RIESGOS	2	2	100%
SUBDIRECCION SUCURSAL META	52	49	94%
DIRECCIÓN TALENTO HUMANO	16	16	100%
DIRECCION DE ATENCION AL USUARIO	217	194	89%
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	55	48	87%
DIRECCION ESTRATEGIA Y PLANEACION	6	5	83%
OFICINA CONTROL INTERNO	6	5	83%
DIRECCION MEDICA	172	136	79%
DIRECCION JURIDICA	32	25	78%
DIRECCION OPERATIVA	244	186	76%
SUBDIRECCION SUCURSAL BOGOTA	74	47	64%
DIRECCION DE TECNOLOGIA	15	9	60%
APRENDICES	30	11	37%
<b>TOTAL</b>	<b>924</b>	<b>736</b>	<b>80%</b>

Fuente: Capital Salud EPS-S, Dirección de Talento Humano, 2021

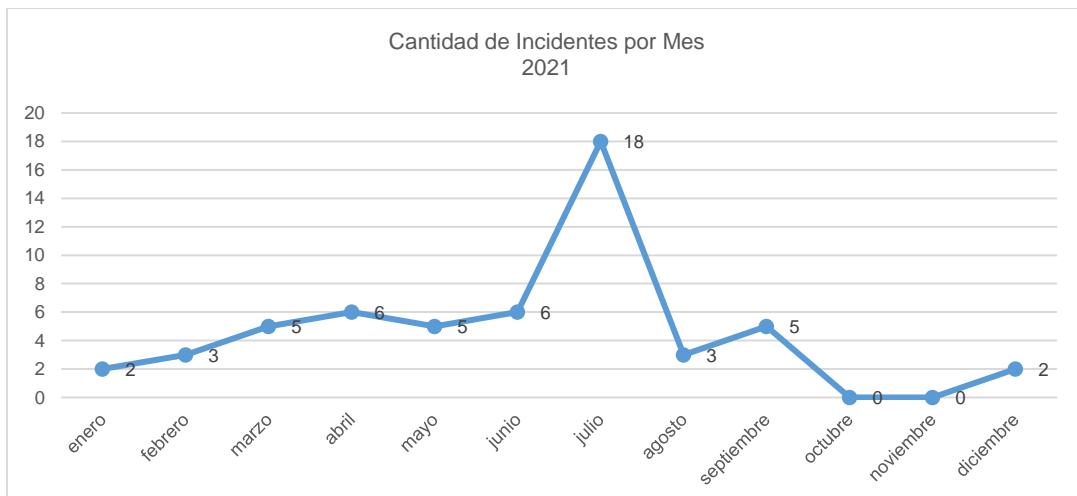
## 6. Tecnología

### 6.1 Desarrollo

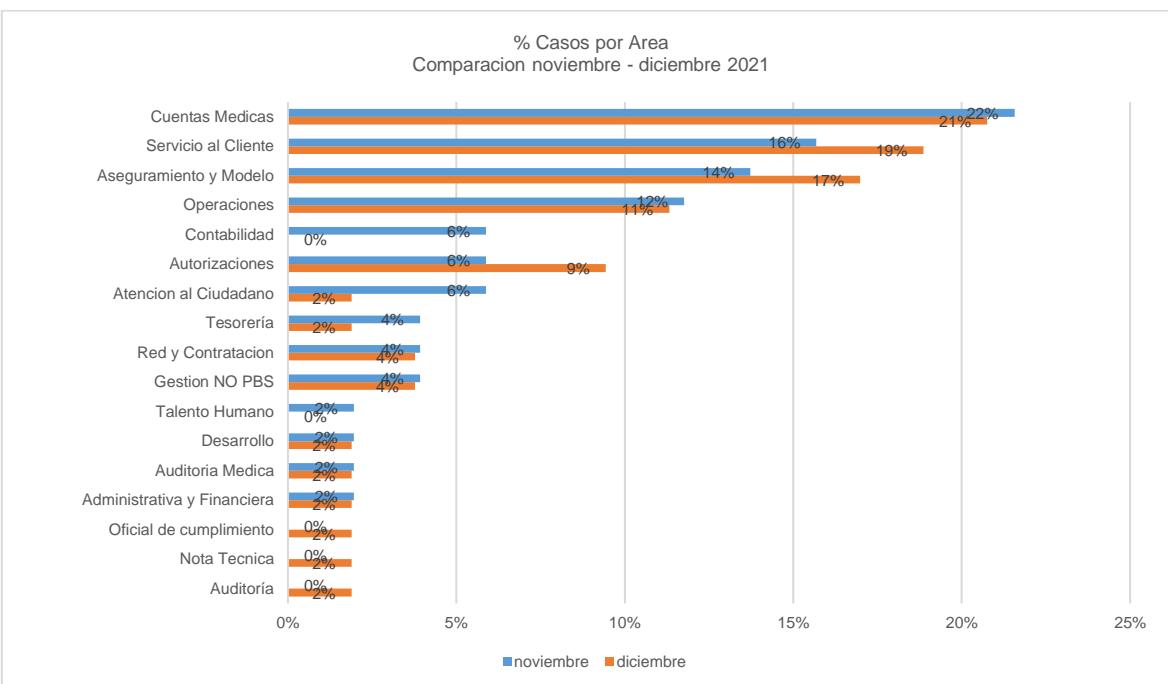
Durante la vigencia 2021 se recibieron un total 863 casos por parte de la dirección de Tecnología los cuales fueron disminuyendo gradualmente durante la vigencia, en la gráfica siguiente se puede observar el comportamiento que tuvieron.



Fuente: Coordinación de Desarrollo – Requerimientos



Fuente: Coordinación de Desarrollo – Incidentes



Fuente: Coordinación de Desarrollo – Casos por Área

Las áreas con más casos de uso frecuente son cuentas médicas, Servicio al cliente y la dirección de aseguramiento, estos casos dependen mucho de ajustes que solicitan hacia las aplicaciones y otros que tienen que ver con ejecución de procesos periódicos.

## 6.2 Productividad

Para el segundo semestre de 2021 se adelantaron los siguientes requerimientos

Aplicativo - Interfaz - WS	Acción
Ajuste Interfaz Contable CM (IVA-Copago-Centro Costo)	Ajuste
Ajuste Carga Masiva SIGCS v2 (Cambio estructura Ministerio) Pendiente Salida a producción	Ajuste
Optimización Continuidad (Actualizaciones Masivas)	Ajuste
Transacciones en Línea (Portal Web)	Desarrollo
Aplicación nueva ComprasWeb	Desarrollo
Actualización Web Services Autorizaciones Masivas MiPres	Desarrollo
Ajustes a las aplicaciones de Mymed – Bogotá Salud Digital.	Ajuste
Apoyo para presentación Circular 017	Ajuste
Levantar requerimientos con el área de cuentas médicas y operaciones para los sistemas de Afiliaciones	Ajuste

## SEGURIDAD

### 1. Gestión y control de accesos

#### a. Creación de usuarios y desactivación

Durante el tercer trimestre se crearon 65 usuarios en las plataformas tecnológicas de Capital salud así mismo se deshabilitaron 98 usuarios por retiros de la entidad.

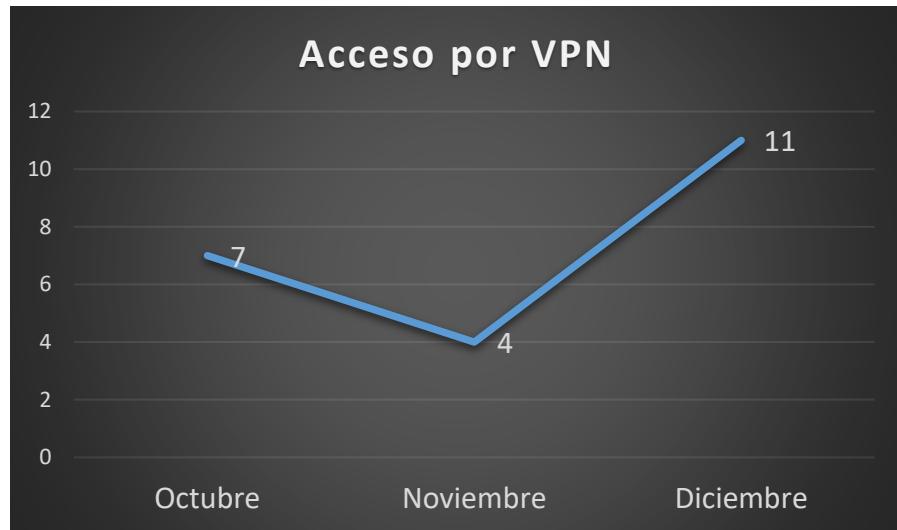


#### b. Control de Acceso a Dispositivos Tecnológicos

Control de acceso a dispositivos Tecnológicos			
	Octubre	Noviembre	Diciembre
accesos por VPN	7	4	11
Acceso FileServer	19	8	16

#### c. Solicitudes de trabajo en casa (VPN)

Debido a que la mayoría de los colaboradores de la entidad ya cuentan con este acceso, la cantidad de solicitudes han disminuido.



#### d. Solicitudes acceso File Server

Las solicitudes de acceso a este servicio se mantienen en promedio en el último trimestre, esto nos ayuda a realizar un seguimiento adecuado a la información que solicitan los funcionarios manteniendo la información Disponible y Confidencial de Capital Salud.

