

Informe Capital Salud EPS-S

Rendición de Cuentas

vigencia
2021

Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. CONTEXTO.....	5
3. PLATAFORMA ESTRATÉGICA 2021-2024	5
3.1. Misión	5
3.2. Visión.....	6
3.3. Principios Corporativos	6
3.4. Valores Corporativos.....	6
3.5. Iniciativas y objetivos estratégicos.....	7
4. PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD	8
4.1 Indicadores de Oportunidad y Calidad de la Atención.....	8
4.1.1. Asignación de Citas de Medicina General.	8
4.1.2. Asignación de citas de Pediatría.....	8
4.1.3. Asignación de Citas de Cirugía General.....	9
4.1.4. Tiempo Promedio de Espera para el Inicio de Tratamiento de Cáncer de Mama	9
4.1.5. Oportunidad en la Entrega de Medicamentos incluidos en el PBS.....	10
4.1.6. Porcentaje de Fórmulas Médicas entregadas de Manera Completa.....	10
4.1.7. Porcentaje de Fórmula Médicas Entregadas de Manera Oportuna	11
5. ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN DE LA SALUD Y PREVENCIÓN DE LA ENFERMEDAD.....	11
5.2. Actividades de Salud Pública.....	15
5.3. Información relacionada con la caracterización de los usuarios y la gestión de riesgo en salud.....	16
6. CONTRATACIÓN.....	17
7. CONDICIONES FINANCIERAS Y GESTIÓN DE LOS RECURSOS	18
7.1. Aprobación y ejecución del presupuesto 2021	18
7.2. Estado de Situación Financiera – Balance General Comparativo enero – diciembre 2021.....	20
7.3.1. Estado de Resultados comparativo diciembre 2021-2020	23
8. SATISFACCIÓN DE USUARIOS.....	24
8.1. Comportamiento PQRD.....	24

8.2.	Principales Motivos de PQRD	25
8.3.	Acciones de Tutela.....	26
8.4.	Mecanismos de Atención Priorizada	27
8.5.	Asociaciones de usuarios vigente.....	28
8.6.	Logros obtenidos por las alianzas y asociaciones de Usuario.....	29
8.7.	Encuestas de satisfacción y plan de mejora implementados a partir de la deficiencia en la atención al usuario.	30

1. INTRODUCCIÓN

Capital Salud EPS-S se encuentra constituida como una sociedad anónima simplificada de economía mixta, cuyo objeto principal es la de actuar como entidad promotora de salud en el régimen subsidiado lo que le permite adelantar actividades de conformidad con la normatividad vigente. En tal sentido tiene como prioridad cumplir con los postulados de la constitución política de Colombia y en especial lo determinado en su artículo 49, el cual dispone que la atención en salud es un servicio público a cargo del Estado y por tal razón deberá garantizar su acceso a todas las personas y que ha sido considerado y regulado por la ley 1751 de 2015 como un derecho fundamental; definiendo además el sistema de salud como el conjunto articulado y armónico de principios y normas; políticas públicas; instituciones, competencias y procedimientos, que el Estado debe disponer para garantizar y materializar el derecho fundamental para la salud.

En cumplimiento de la normatividad vigente y en especial la Circular Externa 000008 del 14 de septiembre de 2018 de la Superintendencia nacional de Salud, por la cual se dispone en el numeral “1.2. Rendición de Cuentas: La rendición de cuentas es una herramienta de control social que implica el suministro de información de la gestión y sus resultados a la comunidad. Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia y la retroalimentación desde la perspectiva ciudadana para a partir de allí, lograr la adopción de medidas tendientes al mejoramiento y materializar el principio constitucional en virtud el cual Colombia es un Estado participativo y la consagración de la transparencia como uno de los principios del Sistema General de Seguridad Social que exige que las relaciones entre actores sean públicas, claras y visibles”.

Adicionalmente como lo establece La ley 1712 de 2014 por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones, Capital Salud EPS-S presenta el Informe de Rendición de Cuentas para la vigencia 2021, en el cual se desarrollan aspectos desde el inicio de la Entidad, así como los resultados desde los componentes de Aseguramiento, Gestión del Riesgo en Salud, Prestación de los Servicios, Conformación de la Red Prestadora de Servicios de Salud, Resultados Financieros, Satisfacción de Usuario y Mejoramiento Continuo.

2. CONTEXTO

Capital Salud EPS de acuerdo con lo definido en el Plan Distrital de Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas y el Plan Plurianual de Inversiones para Bogotá D. C. para el periodo 2020-2024 “Un Nuevo Contrato Social y Ambiental para la Bogotá del siglo XXI” constituye el marco de acción de las políticas, programas, estrategias y proyectos de la Administración Distrital y dado el direccionamiento de la Secretaría Distrital de Salud–SDS, se presentan los siguientes ejes temáticos:

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

En tal sentido, Capital Salud EPS-S, en la búsqueda por la mejora continua de sus estándares de calidad y satisfacción de la población afiliada, ha diseñado esquemas gerenciales que permitan alcanzar los objetivos a los retos del sector salud plasmados en el plan de desarrollo distrital mediante el diseño y estructura de un modelo de gestión en salud con enfoque humano, familiar y comunitario, definiendo su misión, visión, principios y valores, contemplando 5 perspectivas que se desarrollan en 10 objetivos estratégicos, 32 iniciativas estratégicas y 111 actividades estratégicas, con el fin de mejorar las condiciones de salud de la población afiliada a Capital Salud EPS-S. Todas estas actividades serían desarrolladas mediante la implementación de la plataforma Estratégica 2021-2024.

3. PLATAFORMA ESTRATÉGICA 2021-2024

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

3.1. Misión

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

3.2. Visión

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

3.3. Principios Corporativos

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

3.4. Valores Corporativos

- **Compromiso en el resultado:** Asumir con profesionalismo las funciones, los cometidos y/o valores que faciliten alcanzar la misión de la entidad, siendo consecuentes con lo que se compromete, cumpliendo y llevando a cabo todo aquello que se ha acordado, teniendo presente la importancia del rol desempeñado y con disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de los clientes internos y externos con los que se relacionen las labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
- **Innovación:** La innovación y la calidad son la clave para el cumplimiento de nuestro compromiso con el progreso de la entidad, desarrollando soluciones que se anticipen y satisfagan las necesidades de nuestros clientes, con productos y servicios de alto valor, asumiendo para ello riesgos calculados de manera integral que genere fidelidad y confianza.
- **Empatía:** Es la capacidad para comprender a los otros y, en algunas ocasiones, sentir como los otros, lo que deriva en organizaciones más colaborativas, más productivas, menos egoístas, más centradas en cumplir un propósito común y en alcanzar los objetivos establecidos en la entidad.
- **Trabajo en equipo:** Es compartir conocimientos, experiencias y esfuerzo, aportando lo mejor de cada uno y asumiendo responsabilidades para la consecución de un objetivo común. Supone trabajar con liderazgo y compromiso compartido, con método y flexibilidad, en un ambiente que promueva el enriquecimiento mutuo, en el cual se valoren y se respeten todas las opiniones e

CAPITAL SALUD TE ENTIENDE, TE ATIENDE

Calle 77 A No. 12 A 35 TELEFONO 3265410

Línea gratuita de atención al cliente 018000 122219 - www.capitalsalud.gov.co

ideas y donde el trabajo de cada uno se entienda como el trabajo de todos.

3.5. Iniciativas y objetivos estratégicos

La EPS de acuerdo con lo definido en el Plan Distrital de Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas y el Plan Plurianual de Inversiones para Bogotá D. C. para el período 2020- 2024 “Un Nuevo Contrato Social y Ambiental para la Bogotá del siglo XXI” que constituye el marco de acción de las políticas, programas, estrategias y proyectos de la Administración Distrital aprobado mediante el Acuerdo 761 de 2020 del Consejo de Bogotá y con la participación y articulación de la Secretaría Distrital de Salud - SDS quien integra los ejes temáticos para el periodo en mención se tienen los siguientes componentes:

- Nuevo Modelo de Atención en Salud
- Salud Pública Individual y Colectiva
- Aseguramiento y prestación de servicio
- Infraestructura- Unificación Sedes Administrativas, Mejoramiento de los PAU.
- Gestión TIC
- Dignificación Laboral.

Capital Salud EPS-S para el año 2021, en búsqueda de la articulación de los lineamientos de los ejes dentro de la implementación de la plataforma estratégica para la vigencia 2021 – 2024 desarrolló 8 talleres estratégicos con cada líder de proceso y sus equipos de trabajo, relacionados a continuación:

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

Fuente. Dirección Estrategia y Planeación

4. PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

4.1 Indicadores de Oportunidad y Calidad de la Atención

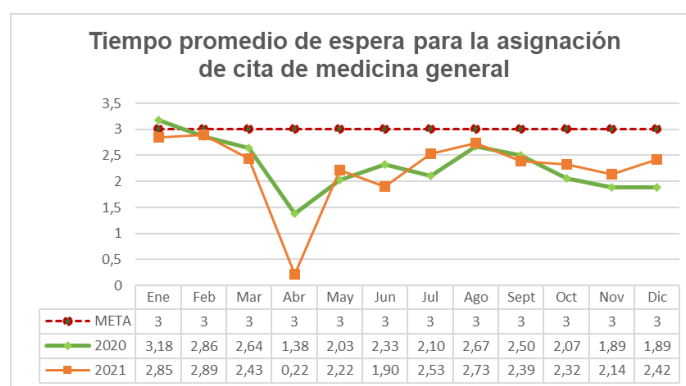
A continuación se describe el análisis de los indicadores de calidad en la atención en salud requeridos por la Resolución 1552 del 2013 y Resolución 256 del 2016.

Capital Salud EPS -S realiza la verificación mensual de los resultados del agendamiento de citas médicas y paramédicas por parte de los prestadores de servicios de salud, los cuales son consolidados para el respectivo seguimiento y toma decisiones, los resultados se informan a continuación.

4.1.1. Asignación de Citas de Medicina General.

Capital Salud EPS-S durante el año 2021, presentó una oportunidad promedio de citas de medicina general de 2.25 días, cumpliendo la meta de menor o igual a 3 días, mejorando el resultado del año 2020 en donde obtuvo una oportunidad promedio de 2.30 días.

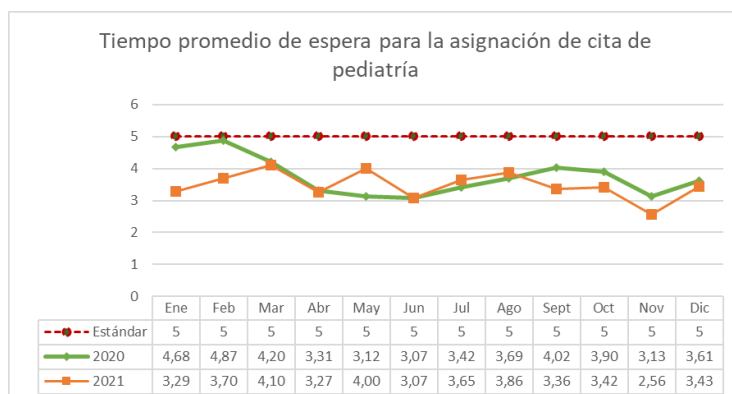
Es importante tener en cuenta que la EPS logra cumplir el estándar normativo en el marco de la emergencia sanitaria asociada a la Pandemia de COVID 19.



Fuente Matriz Fénix 2021 Capital Salud EPS-S

4.1.2. Asignación de citas de Pediatría

Capital Salud EPS-S durante el año 2021, presenta una oportunidad promedio de citas de pediatría de 3.47 días, cumpliendo la meta de menor o igual a 5 días, mejorando el resultado del año 2020 en donde obtuvo una oportunidad promedio de 3,75 días.

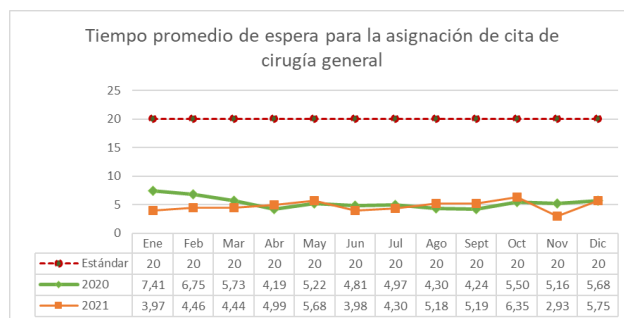


Fuente Matriz Fénix 2021 Capital Salud EPS-S

4.1.3. Asignación de Citas de Cirugía General

Capital Salud EPS-S durante el año 2021, presenta una oportunidad promedio de citas de cirugía general de 4.81 días, cumpliendo la meta de menor o igual a 20 días, mejorando el resultado del año 2020 en donde obtuvo una oportunidad promedio de 5,33 días.

Este indicador siempre ha cumplido según la meta estipulada, evidenciando resolutivez en la asignación de citas, al igual que con los resultados de los indicadores anteriores; es importante resaltar el impacto de la pandemia COVID 19 ya que durante varios meses los procedimientos quirúrgicos estaban suspendidos y solo se realizaban intervenciones de urgencia o la programación de cirugías inaplazables.

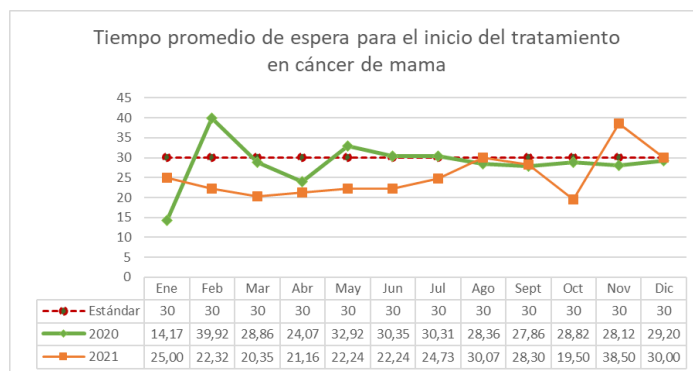


Fuente Matriz Fénix 2021 Capital Salud EPS-S

4.1.4. Tiempo Promedio de Espera para el Inicio de Tratamiento de Cáncer de Mama

Capital Salud EPS-S durante el año 2021, presenta una oportunidad promedio de citas para el inicio de tratamiento de cáncer de mama de 25,37 días, cumpliendo la meta de menor o igual a 30 días y mejorando el resultado del año 2020 en donde obtuvo una oportunidad promedio de 28,58 días.

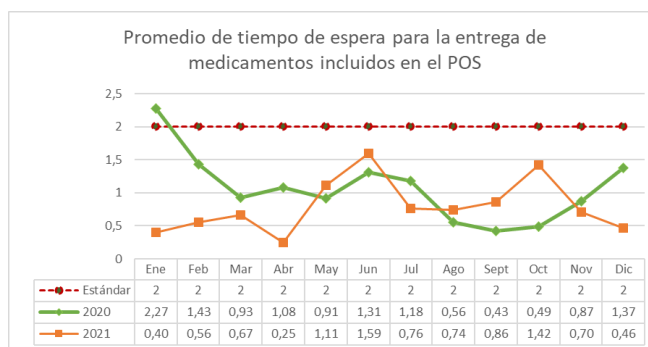
La EPS-S mediante la red prestadora de servicios de salud contratada, ha garantizado la oportunidad de las citas para el inicio del tratamiento de las patologías asociadas al cáncer; para el caso puntual del cáncer de mama, este indicador está relacionado con la oportunidad de inicio del tratamiento la cual se encuentra por debajo del estándar esperado y su comportamiento es hacia la mejora.



Fuente Matriz Fénix 2021 Capital Salud EPS-S

4.1.5. Oportunidad en la Entrega de Medicamentos incluidos en el PBS

Este indicador es un promedio del tiempo de espera de los usuarios para la entrega de los medicamentos incluidos en el PBS; durante el 2020 se cumplió con el estándar de menos de dos días. En el año 2021 se presentaron dos picos de aumento en el promedio durante los meses de junio y octubre dado por los picos de la pandemia Covid-19 lo cual influyó notoriamente en la dispensación de algunos medicamentos por desabastecimiento a nivel nacional, sin embargo, el indicador se encuentra dentro de metas establecidas.



Fuente Matriz Fénix 2021 Capital Salud EPS-S

4.1.6. Porcentaje de Fórmulas Médicas entregadas de Manera Completa

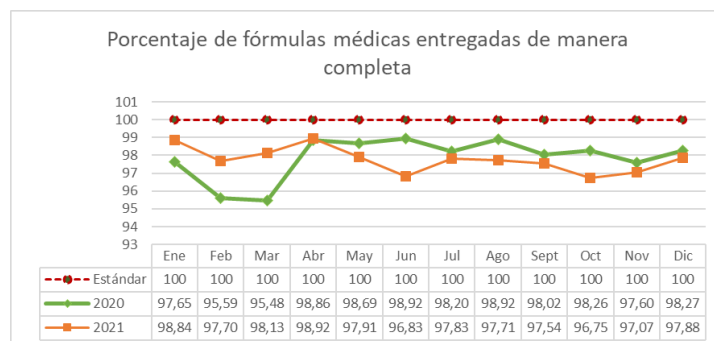
Este estándar de calidad exige el cumplimiento al 100% de adecuado al diligenciamiento y entrega al usuario de las fórmulas médicas generadas en la atención, es importante aclarar

CAPITAL SALUD TE ENTIENDE, TE ATIENDE

Calle 77 A No. 12 A 35 TELEFONO 3265410

Línea gratuita de atención al cliente 018000 122219 - www.capitalsalud.gov.co

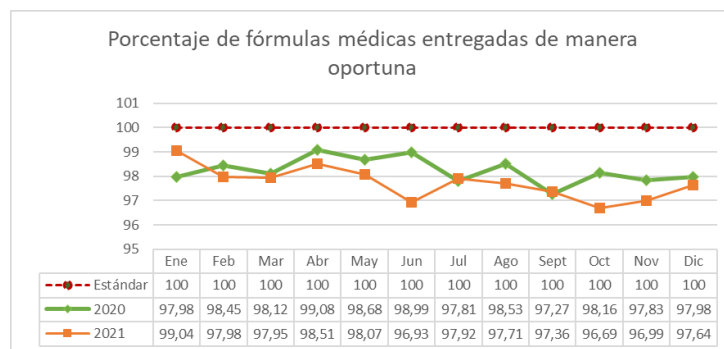
que aun cuando se hace énfasis en el cumplimiento de indicadores a nuestros prestadores de servicios de salud, en la calidad de la formulación, no se logra garantizar el estándar del 100%, sin embargo, siempre se ha mantenido por encima del 95% de cumplimiento.



Fuente Matriz Fénix 2021 Capital Salud EPS-S

4.1.7. Porcentaje de Fórmula Médicas Entregadas de Manera Oportuna

Al igual que el estándar anterior, se debe cumplir al 100% con la oportunidad en la entrega de los medicamentos y lo evidenciado en la gráfica es que el indicador se encuentra por encima del 95% de cumplimiento; es importante resaltar que este indicador se ha visto negativamente impactado por los efectos generados por la pandemia de COVID 19 al generar desabastecimiento de insumos en la industria farmacéutica.



Fuente Matriz Fénix 2021 Capital Salud EPS-S

5. ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN DE LA SALUD Y PREVENCIÓN DE LA ENFERMEDAD

La Organización Mundial de la Salud (OMS) definió en 1988 a la prevención en salud como aquellas “medidas destinadas no solamente a prevenir la aparición de la enfermedad, tales como la reducción de factores de riesgo, sino también a detener su avance y atenuar sus consecuencias una vez establecidas”, de esta manera, la prevención en salud se entiende

CAPITAL SALUD TE ENTIENDE, TE ATIENDE

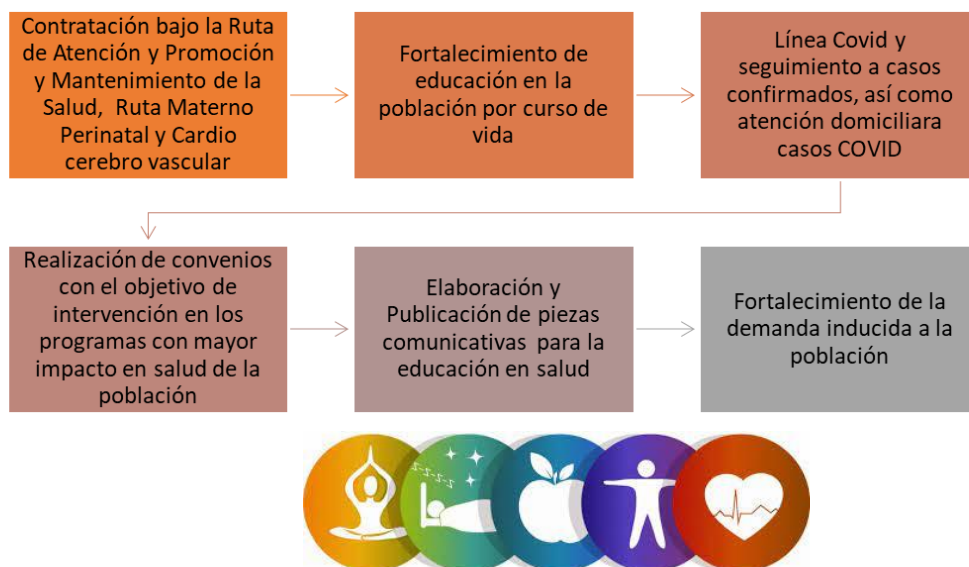
Calle 77 A No. 12 A 35 TELEFONO 3265410

Línea gratuita de atención al cliente 018000 122219 - www.capitalsalud.gov.co

como aquellas medidas orientadas a prevenir y detener el avance de una enfermedad, así como a aliviar o atenuar sus efectos una vez iniciada. La prevención debe estar basada en el conocimiento de la historia natural de la enfermedad o en cómo evoluciona un proceso patológico cuando no hay intervención médica de por medio.

La promoción de la salud se define como: “el proceso que proporciona a los individuos y las comunidades los medios necesarios para ejercer un mayor control sobre su propia salud y así poder mejorarla”.

Desde Capital Salud EPS se trabaja en el fortalecimiento y cobertura de las acciones de promoción de la salud y prevención de la enfermedad para toda la población afiliada; en el marco del cumplimiento de la Resolución 3280 de 2018 modificada por la Resolución 276 de 2019 de la ruta de promoción y mantenimiento de la salud garantiza la prestación de los servicios de manera integral, con calidad y oportuna a nuestros usuarios.



Fuente: Salud Pública – Capital Salud EPS-S

• Programas Promoción y Detección Temprana

Para el análisis de las coberturas, es importante informar que son concertadas anualmente en las vigencias de los contratos con las ESE's que hacen la prestación primaria, con quienes se han definido estrategias para incrementar las coberturas basadas en los lineamientos del Ministerio de Salud.

Para la vigencia 2021 dichos servicios fueron contratados por actividad, con el objeto de que las subredes realicen las acciones de búsqueda activa de los usuarios objeto de las rutas de promoción y mantenimiento de la salud, 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, ubicación geográfica, distribución y grupos poblacionales.

PROGRAMA	COBERTURA CUMPLIR AÑO 2020	RESULTADO IV TRIM 2020	COBERTURA CUMPLIR AÑO 2021	RESULTADO IV TRIM 2021	TENDENCIA
PAI	95%	83%	95%	81%	-2%
CONTROL PRENATAL	78%	46%	80%	49%	3%
PROGRAMA PRIMERA INFANCIA	86%	70%	86%	70%	0%
PROGRAMA INFANCIA	86%	6%	86%	41%	35%
PROGRAMA ADOLESCENCIA	56%	22%	56%	29%	7%
PROGRAMA JUVENTUD	56%	24%	56%	29%	5%
PROGRAMA ADULTEZ	28%	10%	28%	17%	7%
PROGRAMA VEJEZ	63%	7%	63%	12%	5%
PLANIFICACIÓN FAMILIAR	63%	56%	63%	58%	2%
PROGRAMA CCU (21 -69)	70%	65%	70%	64%	-1%
PROGRAMA CANCER MAMA	43%	35%	43%	38%	3%
PROGRAMA TAMIZAJE VISUAL	21%	3%	21%	3%	0%
TOTAL	62%	36%	62%	41%	

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

Al comparar los años 2020 y 2021 puede evidenciarse un aumento del 36% al 41% en el cumplimiento de las coberturas, 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 con respecto a los resultados de los indicadores.

• Indicadores Trazadores – Vigilancia Salud Pública

Indicador	Meta	Resultado 2021
Tasa incidencia de Sífilis Congénita	≤ 0.5 casos x 1.000	7.0
Porcentaje de nacidos con bajo peso al nacer	≤10%	5.3
Razón mortalidad materna a 42 días	≤ 51 por cada 100.000 nacidos vivos	99.0
Tasa mortalidad infantil	≤ 14,50 por 1.000 nacidos vivos	8.3
Tasa de mortalidad perinatal	≤ 13,16 por 1.000 nacidos vivos	16.0
Tasa de mortalidad en menores de 5 años por desnutrición	< 6 muertes por 100.000	1.0
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	10.3
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

Fuente: Matrix Fénix Capital Salud EPS-S Corte diciembre 2021

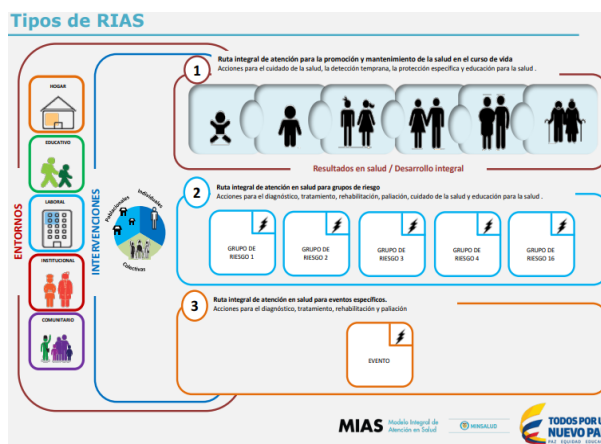
Las acciones de mejoramiento tomadas para fortalecer el cumplimiento de las metas de los indicadores son:

- Plan de trabajo con la red prestadora pública y privada para análisis de la información y establecer actividades de mejora.
- Revisión de los indicadores de mortalidad, para toma de decisiones según los casos cargados a la EAPB.
- Anuar esfuerzos con SDS para evaluación y seguimiento del cumplimiento de manera unificada.
- Análisis de casos de sífilis congénita en menores migrantes.
- Análisis de la capacidad instalada (oferta actual) y búsqueda de red prestadora adicional cuando las IPS primarias no cuentan con la misma.

• Priorizaciones de Rutas Integrales de Atención En Salud – RIAS

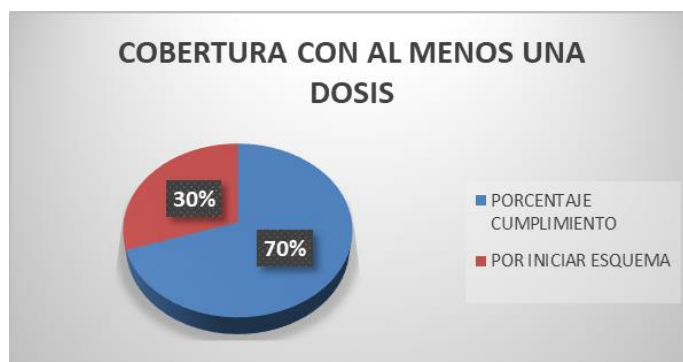
Prioridades en Salud Pública

RUTAS PRIORIZADAS	IMPLEMENTACION
Promoción y mantenimiento de la salud	71.2%
Materno perinatal	78.4%
Cardio vascular	60.4%
VIH	72.1%
Cáncer	56.6%
Salud mental	62.2%
Enfermedades Huérfanas	55.9%



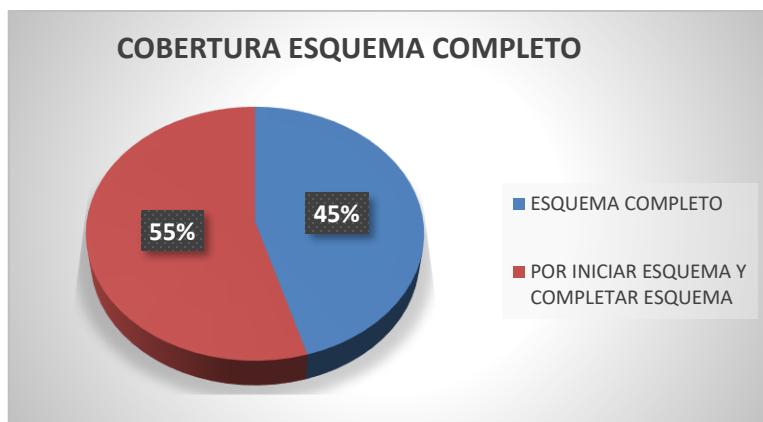
Fuente: Informe Implementación RIAS Capital Salud SDS. Corte diciembre 2021

• Gestión COVID-19



Fuente: Dirección Médica – Capital Salud diciembre 2021

Al cierre del año 2021, la EAPB tenía un total de 806.073 usuarios mayores de 12 años de los cuales el 70% cuenta con esquema completo de vacunación Covid 19 y al menos una dosis administrada, el 45% cuenta con dos dosis, es decir esquema completo de vacunación.



Fuente: Dirección Medica – Capital Salud diciembre 2021

5.2. Actividades de Salud Pública

En el año 2021, Capital Salud EPS realiza demanda inducida a través de la educación en salud y piezas comunicativas:

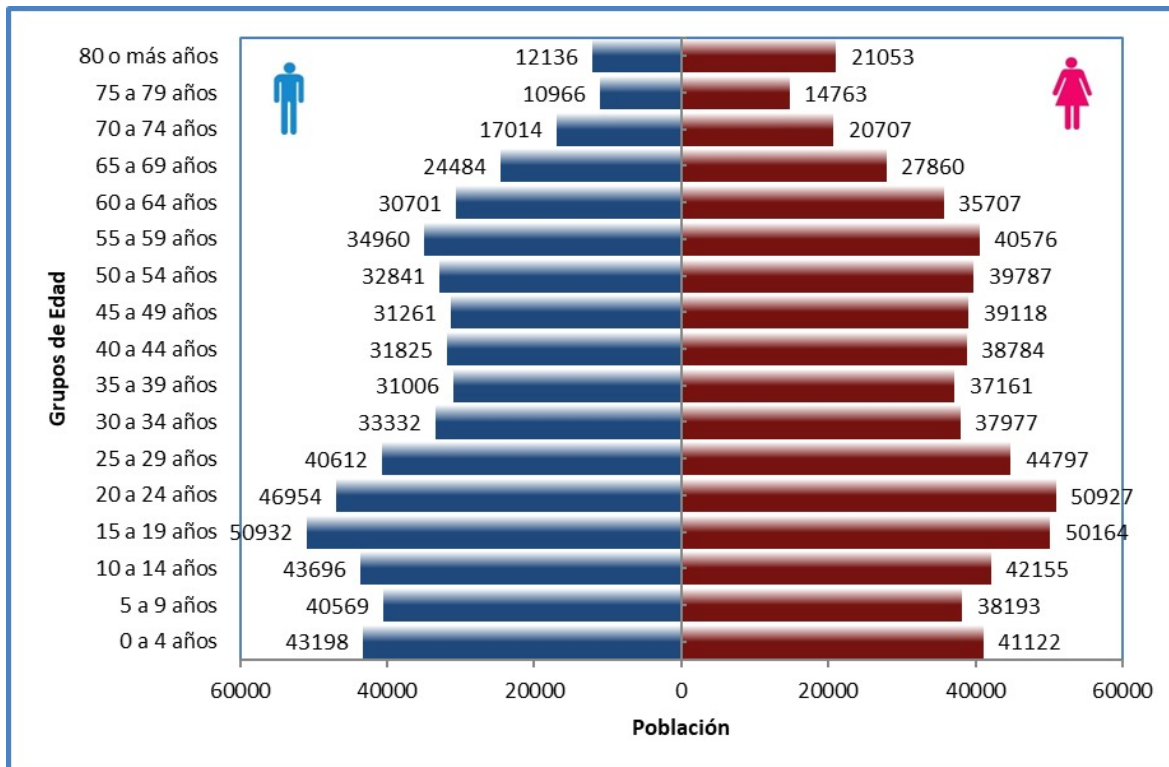


- Acompañamiento a los Prestadores en Actividades de Salud



5.3. Información relacionada con la caracterización de los usuarios y la gestión de riesgo en salud.

- Salud Publica Caracterización Poblacional



Fuente: BDUa Coordinación del Modelo y Gestión del Riesgos

Capital Salud EPS-S a 2021 tenía 958,794 afiliados, lo que representa un 11.8% de los habitantes del Distrito Capital de Bogotá, el 6.6% de la población afiliada es del régimen contributivo (movilidad) con 63,365 afiliados y el régimen subsidiado con el 93.4% que representa a 895,429 afiliados.

La distribución poblacional es de tipo regresiva consecuencia de un descenso en la tasa bruta de natalidad de 10.7 por cada 1.000 afiliados en comparación al año anterior 2020, con una tasa bruta de natalidad de 12.9 por cada 1.000 afiliados.

El aumento en el envejecimiento de la población a 2020 tenía un índice de 50.1 afiliados adultos mayores (de 65 años y más) por cada 100 niños y jóvenes (menores de 15 años), en comparación al 2021 con un índice de 52.

- El 53.2% de la población es de sexo femenino y el 46.8% corresponde al sexo masculino.
- Con respecto a la distribución poblacional por curso de vida encontramos que el 38.4% están en la adultez (29 y 59 años), el 17.6% se encuentra en el curso de vida de la juventud (18 y 28 años), el 19% son personas mayores de 60 años, el 9.1% adolescencia (12 y 17 años), el 7.6% en infancia (6 y 11 años) y el 8.6% en primera infancia. El 18% corresponde a curso de vida de juventud, el 10% a adolescencia, el 8.4% a infancia y el 8.2 a 1° infancia (menores de 5 años).

6. CONTRATACIÓN

Capital Salud EPS-S para la vigencia 2021 celebró 118 contratos asistenciales, donde el 45% corresponde a Bogotá, 43% al departamento del Meta, a nivel nacional el 12%.

El tipo de contratación tanto para la red pública y privada en modalidad evento es del 80%, cápita el 11%, PGP el 5% y otros tipos de contratación 4%, como se muestra a continuación:

TIPO CONTRATO		CONTRATOS CAPITAL SALUD CORTE DICIEMBRE 2021																		
		BOGOTÁ						META						NACIONAL					TOTAL	
		NIVEL COMPLEJIDAD						NIVEL COMPLEJIDAD						NIVEL COMPLEJIDAD						
	MODALIDAD	I	II	III	I, II Y III	NA	TOTAL	I	II	I y II	III	NA	TOTAL	I	II	III	NA	TOTAL		
RED PUBLICA	EVENTO	0	0	0	9	0	9	8	1	1	2	0	12	0	0	0	0	0	21	
	CÁPITA	0	0	0	0	0	0	11	0	0	0	0	11	0	0	0	0	0	11	
	PGP	0	0	0	4	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	
TOTAL, RED PUBLICA		0	0	0	13	0	13	19	1	1	2	0	23	0	0	0	0	0	36	
RED PRIVADA	CÁPITA	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	
	EVENTO	0	20	11	0	0	31	0	12	0	7	0	19	1	5	3	0	9	59	
	PGP	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	
	CONJUNTO INTEGRAL DE ATENCIONES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	4	4	
	MEDICAMENTOS	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	3	
	TRANSPORTE	0	0	0	0	3	3	0	0	0	0	3	3	0	0	0	0	0	6	
	ORTOPÉDICAS	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	3	
	OXÍGENOS	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	3	

CAPITAL SALUD TE ENTIENDE, TE ATIENDE

Calle 77 A No. 12 A 35 TELEFONO 3265410

Línea gratuita de atención al cliente 018000 122219 - www.capitalsalud.gov.co

TIPO CONTRATO		CONTRATOS CAPITAL SALUD CORTE DICIEMBRE 2021																		TOTAL
		BOGOTÁ						META						NACIONAL						
		NIVEL COMPLEJIDAD						NIVEL COMPLEJIDAD						NIVEL COMPLEJIDAD						
	MODALIDAD	I	II	III	I y III	NA	TOTAL	I	II	I y II	III	NA	TOTAL	I	II	III	NA	TOTAL		
TOTAL, RED PRIVADA		1	20	11	1	7	40	1	13	0	7	6	27	1	9	3	2	15		
TOTAL		1	20	11	14	7	53	20	14	1	9	6	50	1	9	3	2	15		

Fuente: Coordinación de Red y Contratación - Corte al 31 de diciembre de 2021

El estado de la contratación al cierre del año 2021 se muestra a continuación:

A NIVEL NACIONAL

- 15 contratos en Ejecución
- Red Pública: 0
- Red Privada: 15.

BOGOTÁ

- 53 contratos en Ejecución
- Red Pública: 13
- Red Privada: 40

META

- 50 contratos en Ejecución
- Red Pública: 23
- Red Privada: 27

7. CONDICIONES FINANCIERAS Y GESTIÓN DE LOS RECURSOS

7.1. Aprobación y ejecución del presupuesto 2021

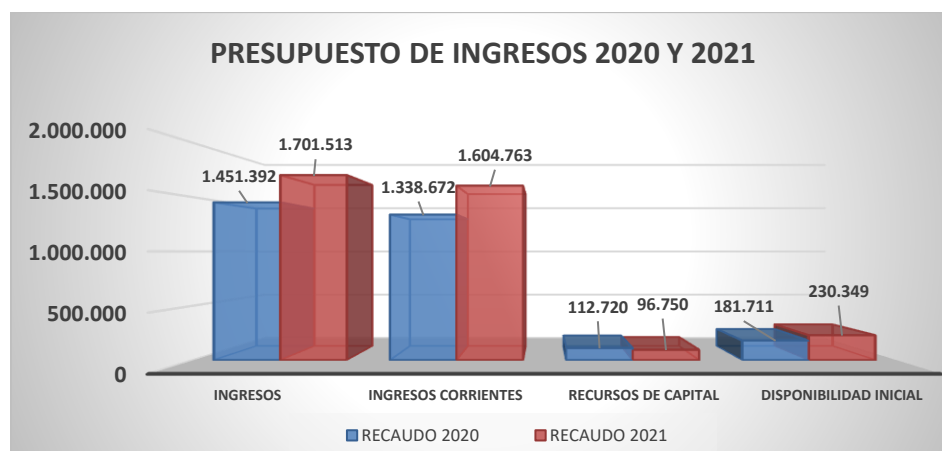
Mediante la Resolución 16 del 2020, el Consejo Distrital de Política Económica y Fiscal "CONFIS" emitió concepto favorable al proyecto de presupuesto de rentas, ingresos, gastos e inversiones de la empresa para la vigencia 2021.

El presupuesto para Capital Salud EPS aprobado para la vigencia 2021 en un valor de \$1.695.516.693.000, conforme al siguiente detalle:

CONCEPTO	PRESUPUESTO 2021
1. INGRESOS	\$1.695.516.693.000
1.0. Disponibilidad Inicial	\$169.502.659.000
1.1. Ingresos corrientes	\$1.520.845.621.000
1.2. Recursos de capital	\$5.168.413.000
2. GASTOS	\$1.649.266.240.000
2.1. Funcionamiento	\$1.649.266.240.000
3. DISPONIBILIDAD FINAL	\$46.250.453.000

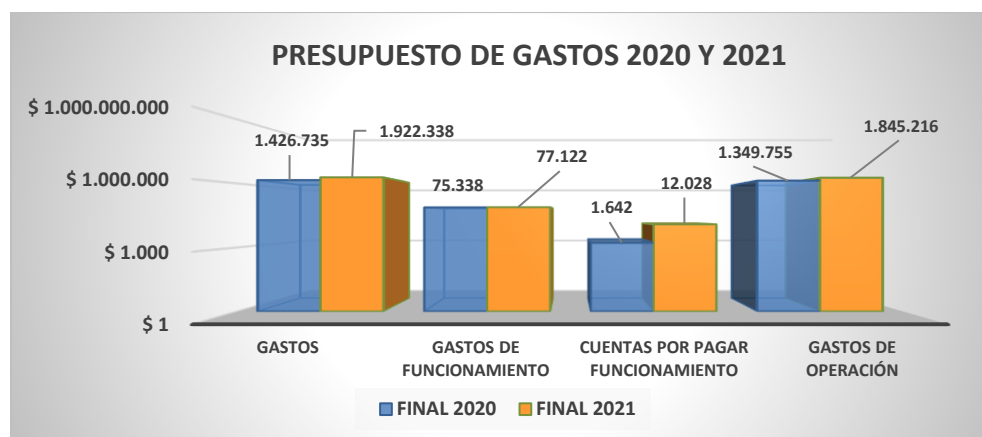
Fuente: Resolución 16 del 2020 -CONFIS Distrital.

Los ingresos para Capital Salud EPS-S están distribuidos por disponibilidad inicial, Ingresos Corrientes los cuales se discriminan en los de Ingresos Régimen Contributivo, Ingresos Régimen Subsidiado, ingresos no operacionales y los recursos de Capital.



Fuente: Coordinación Presupuesto Capital Salud EPS-S

El presupuesto de ingresos muestra un incremento del año 2020 al 2021 de un 15% dado por el incremento del valor de la UPC más los valores asignados por techos presupuestales para los servicios No PBS.



Fuente: Coordinación Presupuesto Capital Salud EPS-S

Con respecto al presupuesto de gastos, los cuales están divididos en Gastos de funcionamiento, de inversión y de operación se han incrementado en un 35% en la vigencia 2021 con respecto a la vigencia 2020. Esto está relacionado con el efecto de la pandemia y la emergencia sanitaria.

- **Tesorería**

Capital Salud EPS-S ha realizado los pagos a Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – IPS, subredes, proveedores de tecnologías y servicios en salud mediante el giro directo de la ADRES y mediante recursos de tesorería a la red prestadora de servicios de salud del régimen contributivo.

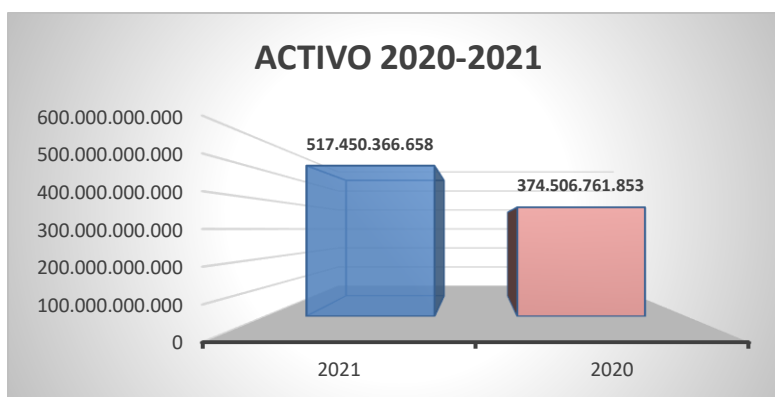
7.2. Estado de Situación Financiera – Balance General Comparativo enero – diciembre 2021

- **Activo**

Cifras en millones de pesos

Concepto	dic-21	%	dic-20	Variación
Activo				
Activo corriente				
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%
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%
Total, activo corriente	447.866.891.303	87%	298.086.472.662	50%
Activo no corriente				
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%
Total, activos no corriente	69.583.475.354	13%	76.420.289.191	-9%
Total, activo	517.450.366.658	100%	374.506.761.853	38%

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



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

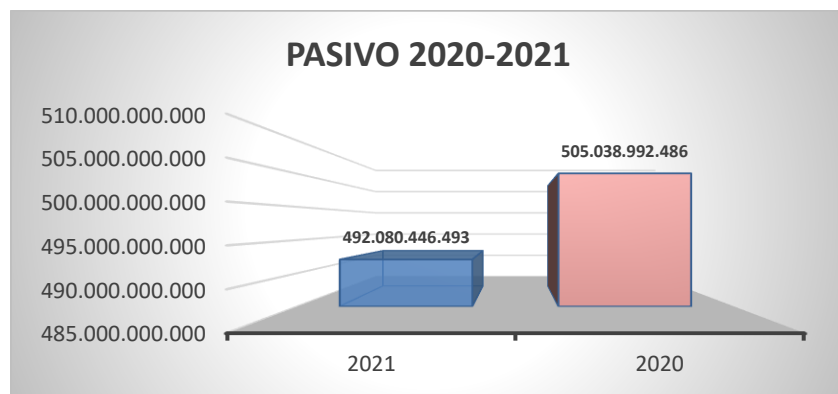
A diciembre 31 de 2021 la EPS cuenta con unos activos por valor de \$517.450 millones, que comparado con los registrados a diciembre 2020 por valor de \$374.507 millones, presentan un aumento del 38%. Dentro de los activos se destacan, el efectivo por valor de \$400.179 millones que representan el 77%, 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**

Cifras en millones de pesos

Concepto	dic-21	%	dic-20	VARIACION
Pasivo				
Pasivo corriente				
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%
Total, pasivo corriente	488.397.466.664	99%	504.573.616.120	-3%
Pasivo no corriente				
Provisiones (litigios y demandas)	3.682.979.829	1%	465.376.366	691%
Total, pasivo no corriente	3.682.979.829	1%	465.376.366	691%
Total, pasivo	492.080.446.493	100%	505.038.992.486	-3%

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



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

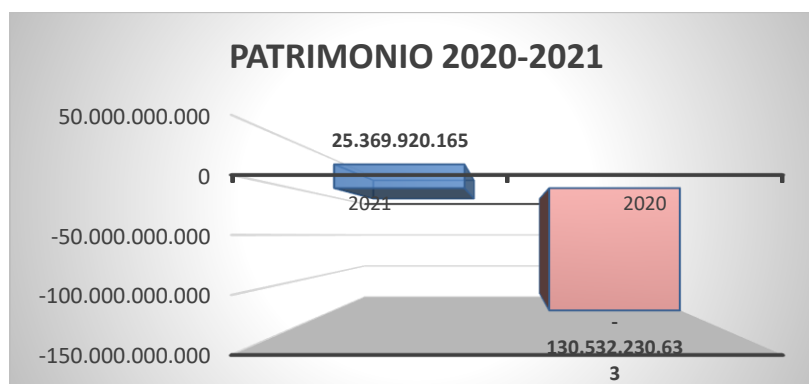
Los pasivos a 31 de diciembre de 2021 ascienden a \$492.080 millones, que comparado con los registrados a 31 de diciembre de 2020 por valor de \$505.039 millones, presentan una disminución del 3%. Los rubros más representativos son las cuentas por pagar a proveedores médicos por valor de \$199.801 millones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

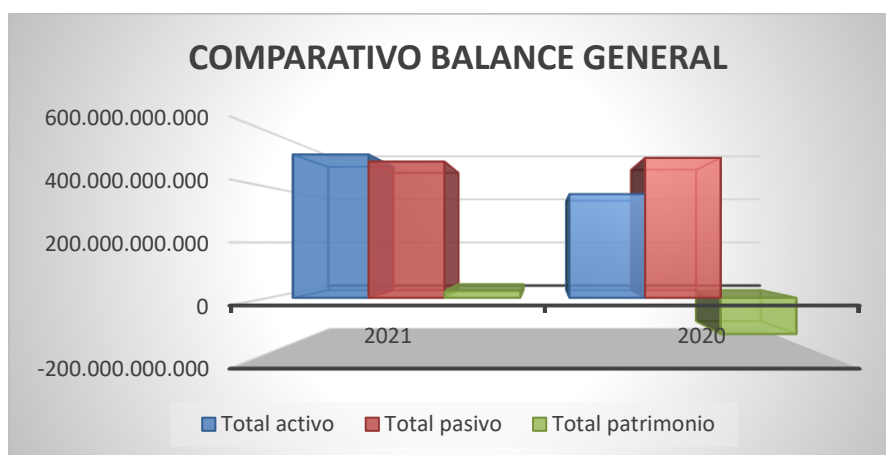
Cifras en millones de pesos			
Concepto	dic-21	dic-20	Variación
Patrimonio			
Capital suscrito y pagado	511.945.480.000	344.945.480.000	48%
Reservas	57.075.339	57.075.339	0%
Resultados de ejercicios anteriores	-475.535.588.134	-461.374.346.874	3%
Resultados del ejercicio	-11.097.047.040	-14.160.439.098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

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



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

El Patrimonio presenta un aumento del 119% frente a diciembre de 2020, representado en \$25.370 millones. Es de anotar que el periodo anterior el patrimonio presentaba un déficit de -\$130.532 millones.



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

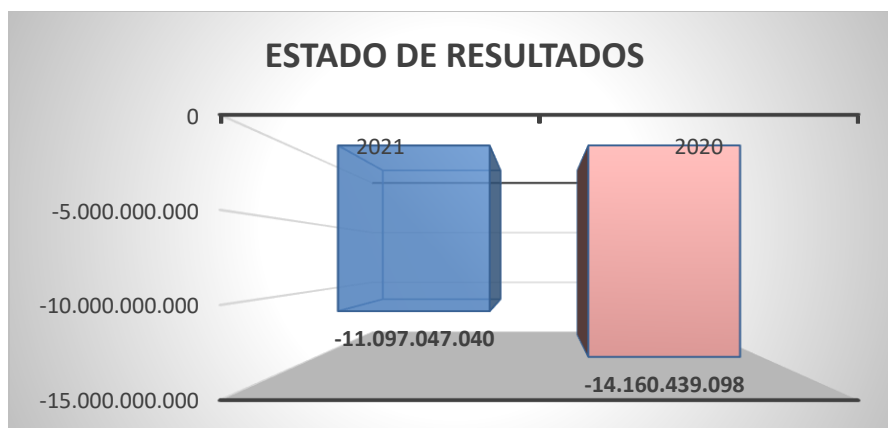
Podemos evidenciar que el comportamiento financiero a través del balance general tuvo un comportamiento positivo en comparación con la vigencia 2020 de nuestros activos el cual influye en el patrimonio, reflejándose un resultado positivo.

7.3.1. Estado de Resultados comparativo diciembre 2021-2020

Cifras en millones de pesos

ESTADO DE RESULTADOS	dic-21	dic-20	Variación
INGRESOS			
Administración de la seguridad social en salud	1.596.129.843.327	1.338.671.757.525	19%
Total, ingresos	1.596.129.843.327	1.338.671.757.525	19%
Menos costo de actividades y/o servicios especializados			
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%
Total, de actividades y/o servicios costo médico	1.634.261.934.128	1.401.484.512.344	17%
UTILIDAD (PERDIDA) BRUTA	-38.132.090.801	-62.812.754.819	-39%
GASTOS			
De administración y operación	68.962.485.275	86.533.976.659	-20%
UTILIDAD (PERDIDA) OPERACIONAL	-107.094.576.076	-149.346.731.478	-28%
INGRESOS Y GASTOS NO OPERACIONALES			
Otros ingresos	103.766.207.085	136.957.359.657	-24%
Otros gastos	7.768.678.049	1.771.067.277	339%
Total ingresos y gastos no operacionales	95.997.529.036	135.186.292.380	-29%
UTILIDAD (PERDIDA) ANTES DE IMPUESTOS	-11.097.047.040	-14.160.439.098	
UTILIDAD (PERDIDA) NETA	-11.097.047.040	-14.160.439.098	

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



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 se debe al comportamiento del costo médico. Con respecto al gasto administrativo este presentó una reducción de un 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
TOTAL COSTO MEDICO		1.634.261.934.128	1.401.484.512.344

CAPITAL SALUD TE ENTIENDE, TE ATIENDE

Calle 77 A No. 12 A 35 TELEFONO 3265410

Línea gratuita de atención al cliente 018000 122219 - www.capitalsalud.gov.co

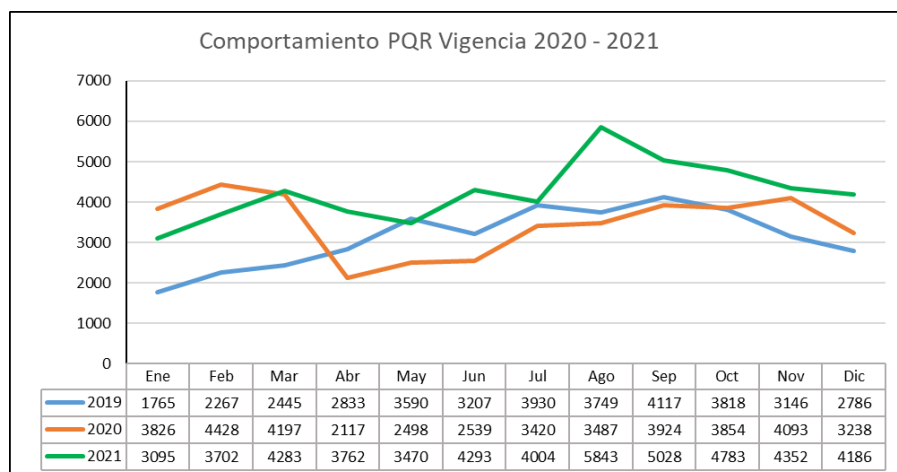
Índice Siniestralidad			
CUENTA	NOMBRE CUENTA	dic-21	dic-20
431101	Unidad de Pago por Capitación RC UPC	61.958.683.177	48.528.968.584
431103	Cuota moderadora RC	545.450.169	236.113.788
431104	Copagos RC	184.355.404	139.981.698
431106	Unidad de Pago por Capitación RS UPC	1.332.181.929.539	1.242.558.994.576
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
TOTAL INGRESO		1.400.819.655.362	1.294.811.169.491
PORCENTAJE		116,66%	108,24%

La siniestralidad acumulada a 31 de diciembre de 2021 es del 117% comparada con la siniestralidad de diciembre de 2020 que fue del 109%, presenta un aumento de 8,43%, lo cual significa que el costo médico es muy superior al ingreso de la entidad. Dicha siniestralidad fue compensada con las capitalizaciones aportadas por la Secretaria Distrital de salud y por el ingreso de recursos de canastas Covid y servicios No PBS de vigencias anteriores y del año 2021.

8. SATISFACCIÓN DE USUARIOS

8.1. Comportamiento PQRD

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



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 2020. Dicho aumento tuvo relación directa con la terminación del contrato PGP (junio 2021) con el Instituto Nacional de Cancerología, tal como se observa a partir de agosto de 2021.

8.2. Principales Motivos de PQRD

Frente al porcentaje de participación de motivos de Peticiones, Quejas y Reclamos para la vigencia 2021 se evidencia que el principal motivo obedece a Oportunidad de Citas médicas, 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 radicadas en SUPERSALUD, correspondientes al régimen subsidiado, se evidencia que el principal motivo es oportunidad de citas médicas, el segundo motivo corresponde a No Suministro de Medicamentos, el tercer motivo es Negación de Servicios.

La Dirección de Atención al Usuario estructuró un plan de mejora para mitigar el incremento de las PQRD, el cual se fundamenta en:

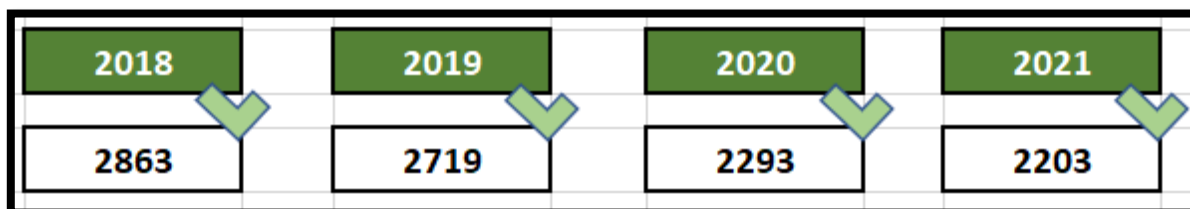
- Mesas de trabajo con los proveedores de medicamentos, con el fin de eliminar las barreras de acceso y disminuir los trámites que realizan los usuarios.
- Garantizar la gestión en la entrega de medicamentos en domicilio, recepcionando, autorizando y reportando los medicamentos requeridos por los afiliados, para disminuir los trámites administrativos, las visitas a los Puntos de atención y reducir PQRD.
- 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. 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 de Bogotá en el año 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 seguido por la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur en tercer lugar, la subred Norte y por último la Subred Centro oriente.

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.

8.3. Acciones de Tutela

El comportamiento de las acciones de tutela en Capital Salud EPS-S ha disminuido, 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 leve mejoramiento en la gestión de los servicios ofrecidos a nuestros usuarios.

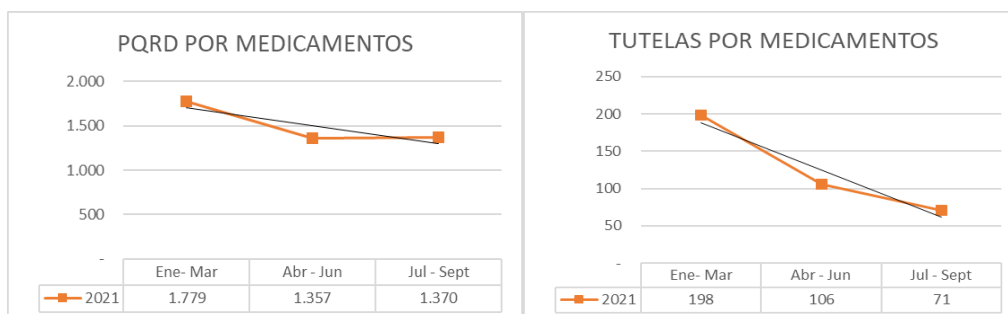
- **Indicadores de gestión**

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	ABRI	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.

Es importante resaltar la gestión realizada en la entrega de los medicamentos de nuestros usuarios y esto se ve reflejado en la disminución de PQRS y requerimientos judiciales asociados a la dispensación de medicamentos como se muestra en las siguientes gráficas:



Fuente Matriz Fénix 2021 Capital Salud EPS-S

- **Procesos Jurídicos - Porcentaje procesos notificados en contra**

Para la vigencia 2021, se notificaron 92 demandas en contra de la EPS, dando como resultado un porcentaje del 0,79% cumpliendo la meta establecida que es menor o igual 10%, 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.

8.4. Mecanismos de Atención Priorizada

Dada la caracterización y georreferenciación de nuestros usuarios se priorizaron los grupos poblacionales más vulnerables para su atención en Bogotá y el Departamento del Meta, en su orden se priorizaron la atención del binomio madre e hijo, las personas con enfermedades crónicas no transmisibles, las personas con algún grado de discapacidad y locomoción, las personas mayores de edad, entre otras.

Bajo la premisa de la pandemia se implementó la entrega de medicamentos domiciliarios para pacientes crónicos mayores de 65 años, liderado por parte de la Dirección de Atención al Usuario.



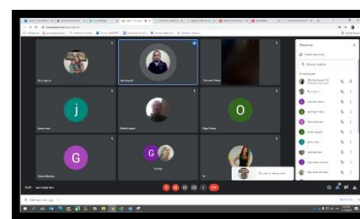
Fuente Capital Salud EPS-S 2021

Ahora bien, Capital Salud EPS-S también garantiza la atención con enfoque diferencial a la población especial, quienes cuentan con características particulares debido a su edad, género, raza, etnia, discapacidad, víctimas, afiliados en protección, priorizando y atendiendo las necesidades en salud de esta población contribuyendo a la eliminación de las situaciones de discriminación.

8.5. Asociaciones de usuarios vigente

Capital Salud EPSS cuenta con veinte tres (23) asociaciones de usuarios conformadas, 22 en el departamento del Meta una por cada municipio en donde tiene presencia la EPS-S.

Con respecto a la ciudad de Bogotá, Capital Salud EPS-S tiene 1 asociación de usuarios llamada ASOCAPITAL, adicional la EPS participa como invitado en las reuniones de las asociaciones de usuarios de las 4 Subredes.



- **Meta**



Fuente: Jornada de sensibilización Día de la eliminación de la violencia contra la mujer 25/11/2021; Villavicencio Meta



Fuente: Jornada de sensibilización trato digno y educación población afiliada. – 09/11/2021; San Carlos de Guaroa Meta



Reuniones y capacitación con asociación de usuarios. 20/11/2011. Granada Meta

8.6. Logros obtenidos por las alianzas y asociaciones de Usuario

- Implementación de acciones de mejora en torno al proceso de autorización, tiempos de espera, orientación, priorización a población diferencial, entre otros.
- Entrega de medicamentos por domiciliarios, retroalimentación al operador para minimizar la incidencia.
- Reuniones mensuales informativas frente a las acciones adelantadas para la mejora de los servicios.

- Capacitaciones en temas de salud, de control social, manejo de TIC, información sobre Covid-19, canales de atención presenciales y no presenciales, plan Nacional de vacunación contra el Covid-19, jornadas de sensibilización sobre trato digno y humanización.
- Espacios de diálogo entre las Asociaciones de Usuarios, la Gerencia y la Dirección de Atención al Usuario, con el fin de conocer las necesidades de los usuarios en la prestación de los servicios.
- Mesas de trabajo con la asociación de usuarios del Meta, la Subdirección Médica y la coordinación de servicio al cliente, donde se establecieron actividades para el mejoramiento de la Atención al Usuario en el punto de atención de Villavicencio.
- Durante el año se generó actividades de reconocimiento y entrega de distintivos a los integrantes de la asociación de usuarios, por su contribución al control social en salud.

8.7. Encuestas de satisfacción y plan de mejora implementados a partir de la deficiencia en la atención al usuario.

Al cierre del año 2021 se aplicaron aproximadamente 1.400 encuestas de satisfacción a la población afiliada a la EPS (1050 en Instituciones Prestadoras de Salud (IPS) – 350 Puntos de Atención al Usuario (PAU), obteniendo un porcentaje de satisfacción global del 85%.

El nivel de satisfacción de los usuarios con la atención en IPS es del 76,7%. y el nivel de satisfacción de los usuarios con la atención en PAU es del 92,8%.

Los principales motivos de insatisfacción son: demora en la asignación de citas, demora entrega medicamentos, demora y mala atención en servicios de Hospitalización entre otros.

Los resultados de satisfacción del usuario con respecto a la red prestadora de servicios de salud son:



En la vigencia 2021, desde la Dirección de Atención al Usuario de Capital Salud EPS-S, se implementaron dos estrategias para fortalecer la satisfacción de los usuarios y la disminución de PQRD, las cuales son:

- Estrategia en Línea
- Plan Padrino

A continuación, se describe cada una de ellas y se muestran los resultados alcanzados:

- **Estrategia en Línea:**

Objetivo: Disminuir el número de PQR interpuestas por los afiliados a Capital Salud EPS-S, por la entrega con pendientes de medicamentos o no entrega de los mismos, realizando el trámite de manera directa y coordinando la entrega en domicilio, cuando el afiliado lo apruebe.

Al dar inicio a la estrategia, se evidenció que por motivo “no suministro de medicamentos”, ocupaba el primer lugar de las causales con un 56.4%, al finalizar la vigencia, su participación fue del 12%.

A continuación, se puede visualizar la cantidad de llamadas realizadas, así como los motivos de llamada realizadas para aplicar la estrategia en línea:

Llamadas Celular 2021 - 2022															
GESTIÓN GRUPAL	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic	Ene	Total	%
Casos pertinentes gestionados por analista	0	20	28	31	299	261	121	66	23	480	175	2	0	1506	20%
Sin datos de ubicación	0	0	0	0	0	0	4	1	0	116	0	0	0	121	2%
Medicamentos incluidos en paquete atención crónicos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	118	0	0	0	118	2%
Correos duplicados ya gestionados	0	0	0	0	0	0	0	0	0	162	0	0	0	162	2%
Sin documento de identificación	0	0	0	0	0	0	2	1	0	107	0	0	0	110	1%
Formulas con vencimiento superior a dos meses	0	0	0	0	4	3	0	0	0	66	0	0	0	73	1%
Información general	865	923	302	264	319	191	204	127	114	218	52	89	23	3691	48%
Solicitudes no relacionadas con medicamentos	192	176	83	75	161	166	23	16	0	51	0	0	0	943	12%
No afiliados a la EPS-S	0	7	4	5	5	5	2	0	0	9	0	0	1	38	0%
Pendientes por liberación mipres	13	76	67	73	102	119	55	50	51	317	23	31	10	987	13%
Casos de fundaciones reportados a casos especiales	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
Total casos tramitados	1071	1202	484	448	890	745	411	261	188	1644	150	122	34	7650	

Motivo de Llamada	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Total
Aseguramiento en salud	4	13	12	8	9	7	6	59
Asignación citas	84	377	461	61	88	72	35	1178
Entrega medicamentos	35	105	110	18	25	12	1	306
Llamada perdida super salud ó en esp	3	54	225	72	93	70	69	586
Salud publica	0	4	13	0	0	1	0	18
Servicios según contratación	117	230	157	22	31	13	20	590
Solicitud de datos generales Super sa	2	12	15	7	12	6	5	59
Llamada recibida por usuario	8	9	10	2	16	11	3	59
Total general	253	804	1003	190	274	192	139	2855

		CEMDI	CLINICOS	IVES	PQR	INC	FARMACO	LISTA DE ES	TRASPLANTADOS	OTROS
2021	Enero	728		2					21	305
	Febrero	1030		2					53	192
	Marzo	1441	616	35					27	371
	Abril	1456	838	22					123	232
	Mayo	1514	976	14			48		120	296
	Junio	1524	733	16			52		113	402
	Julio	1556	218	23	46		116	14	117	251
	Agosto	1157	592	14	227		143	42	106	266
	Septiembre	1537	170	14	1429		105	0	105	235
	Octubre	1393	429	18	50	2030	135	0	121	265
	Noviembre	1279	53	19	1086	239	25	0	61	152
	Diciembre	1262	485	27	701		5	1	104	186
2022	Enero	957	248	14	1168		89	0	105	109
	Total Aut	16834	5358	220	4707	2269	718	57	1176	3262

- **Estrategia Plan Padrino**

Objetivo: Identificar y hacer seguimiento a los afiliados multiquejosos y establecer comunicación directa en la solución de sus necesidades en salud, sin que tengan que interponer una PQR.

Esta estrategia se implementó en el último trimestre de la vigencia 2021 generando una disminución en las manifestaciones interpuestas por la población objeto de la estrategia, durante los meses de noviembre y diciembre de 2021 y enero de 2022.

Cordialmente,

OMAR B. PERRILLA BALLESTEROS

Gerente General

Elaborado: Leidy Diana Serrano Hernández – Profesional en Procesos y Calidad

Revisó y Aprobó: Luz Helena Calderón Fonseca – Directora Dirección Estrategia y Planeación