

INFORME DE GESTIÓN AÑO 2021

Planeación Estratégica Institucional

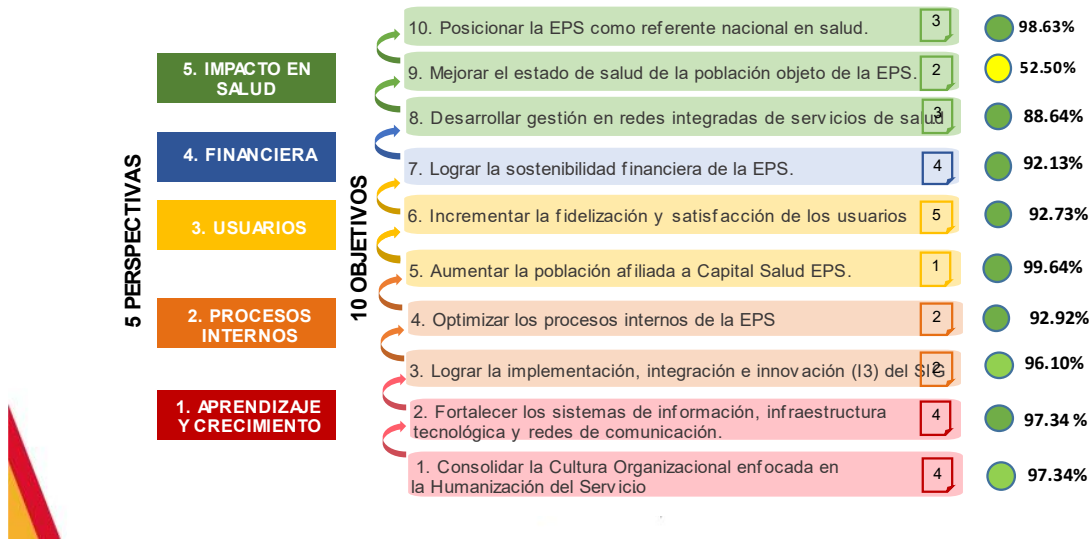
Capital Salud EPS-S en búsqueda de continuar con los más altos estándares de calidad y mejorar la satisfacción de la población afiliada, ha planificado esquemas gerenciales que permitan lograr los objetivos a los retos plasmados a través de su planeación estratégica 2021-2024 con un nuevo modelo en salud 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%



La EPS logró resultados importantes mediante el desarrollo de actividades que aportaron al cumplimiento de los objetivos estratégicos, las estrategias con mayor impacto fueron:

Objetivo 5. Aumentar la Población afiliada de Capital Salud EPS

Este objetivo presentó un cumplimiento para el año 2021 de 99.64%, mediante la ejecución de las siguientes estrategias:

- Incorporar el aseguramiento en salud en otros territorios
- Establecer metas de afiliación en los municipios en los que la EAPB ingresa o tenga participación y de esta manera lograr crecimiento poblacional proyectado al cierre de la vigencia 2021.
- Identificar la caracterización de la población potencialmente susceptible de afiliación en nuevos y actuales territorios.
- Realizar actividades estratégicas de mercadeo de contacto de directo en terreno con los diferentes grupos de interés para los regímenes Subsidiado y Contributivo. (Extramurales) y de esta manera lograr crecimiento poblacional proyectado al cierre de la vigencia 2021.
- Realizar actividades estratégicas de mercadeo de contacto virtual, digital o telefónico con los diferentes grupos de interés para los regímenes Subsidiado y Contributivo.(intramurales) y de esta manera lograr crecimiento poblacional proyectado al cierre de la vigencia 2021.

Objetivo 10. Posicional la EPS como referente nacional en salud

Este objetivo presentó un cumplimiento para el año 2021 de 98.63%, mediante la ejecución de las siguientes estrategias:

- Incrementar y fortalecer las estrategias de comunicaciones- marketing y mercadeo para posicionar a Capital Salud
- Alinear la comunicación de CAPITAL SALUD EPS-S a los nuevos patrones de comportamiento de nuestra población afiliada
- Ser reconocidos por el nuevo modelo de atención en salud por su impacto y resultados en salud a los afiliados

Objetivo 1. Consolidar la Cultura Organizacional enfocada en la Humanización del Servicio

Este objetivo presentó un cumplimiento para el año 2021 de 97.34%, mediante la ejecución de las siguientes estrategias:

- Plan Engagement: Desarrollo del plan de retención del Talento Humano
- Proyecto empatía : Sensibilizar a los funcionarios frente a las necesidades del cliente interno y externo, Fomentar un ambiente y comunicación horizontal en la organización, Estrategia "Hoy somos": (Plan de formación de humanización del servicio alineado con el direccionamiento estratégico de Capital Salud) y Fortalecer humanización del servicio inducciones y reinducciones.

Objetivo 2. Fortalecer los sistemas de información, infraestructura tecnológica y redes de comunicación

Este objetivo presentó un cumplimiento para el año 2021 de 97.34%, mediante la ejecución de las siguientes estrategias:

- Divulgar servicios ofrecidos por DET con impacto en uso y apropiación de las herramientas tecnológicas por los usuarios
- Generar Plan de Contingencia tecnológico que garantice la continuidad de los servicios
- Gestionar la capacidad de la Infraestructura Tecnológica (IT) para garantizar la disponibilidad de los servicios
- Sistematizar los procesos Misionales, estratégicos y/o de apoyo priorizados que generen valor en la toma de decisiones

Basados en los resultados presentados y en los lineamientos gerenciales definidos, Capital Salud EPS-S se proyecta para el año 2022, el continuar con el cumplimiento de los objetivos estratégicos planteados, sin embargo, se pretende vincular a la estrategia de manera expedita lograr el levantamiento de la medida de programa de recuperación.

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 Pérdida 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 2021:

Cumplimiento Indicadores FÉNIX 2018 – 2019 – 2020 0 2021																				
Componente	Total indicadore s 2018	% Cump l 2018	Total indicadores 2019	% Cump l 2019	Total indicadores 2020	% Cump l 2020	Total indicadore s 2021	% Cumpli Ene 2021	% Cumpl i Feb 2021	% Cumpl i Mar 2021	% Cumpl i Abr 2021	% Cumpl i May 2021	% Cumpl i Jun 2021	% Cumpl i Jul 2021	% Cumpl i Jul 2021	% Cumpl i Ago 2021	% Cumpl i Sep 2021	% Cumpl i Oct 2021	% Cumpl i Nov 2021	% Cumpl i Dic 2021
Componente financiero	17	35	17	47	13	50	12	57	50	50	67	67	58	67	58	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	67	67	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
Total indicadores	66	45	66	59	49	60	47	57	60	60	64	64	62	62	60	62	62	64	55	57

Fuente: Dirección de Estrategia y Planeación – Indicadores Fénix 2021

Se debe precisar que al cierre de diciembre de 2021, no se cuenta con información financiera para calcular los indicadores vinculados a ese componente, esto teniendo en cuenta el cierre del año fiscal hasta el mes de febrero de 2022.

Frente a los resultados evidenciados en el año 2021 la Superintendencia Nacional de Salud realizó la prórroga de la medida de programa de recuperación el día 27 de noviembre de 2021 con Resolución 2021320000016722-6, sobre la cual Capital Salud EPS-S definirá las estrategias para dar cumplimiento a esta con la meta de levantar la medida durante el año 2022