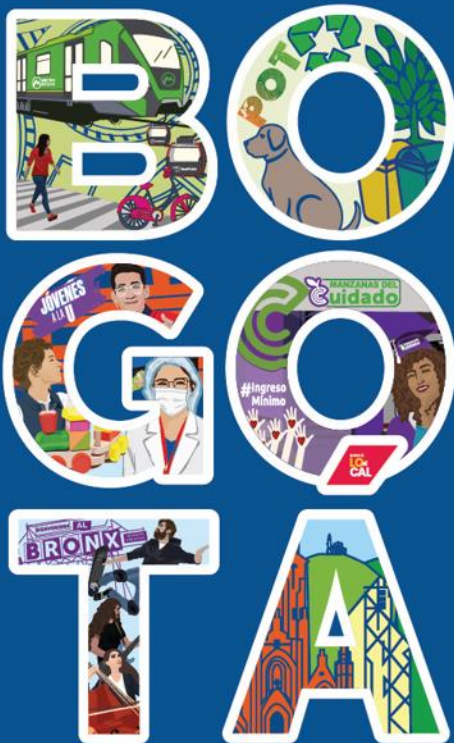


La



que estamos
construyendo

Rendición de Cuentas I Trimestre 2023 (enero-febrero-marzo)

20 de abril de 2023



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD



TABLA DE CONTENIDO



Afiliados



Caracterización
de la Población



Contratación de
Red



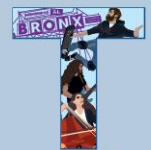
Atención al
Usuario

Satisfacción al
Usuario



Indicadores
Sistema
Obligatorio de
Garantía de
Calidad

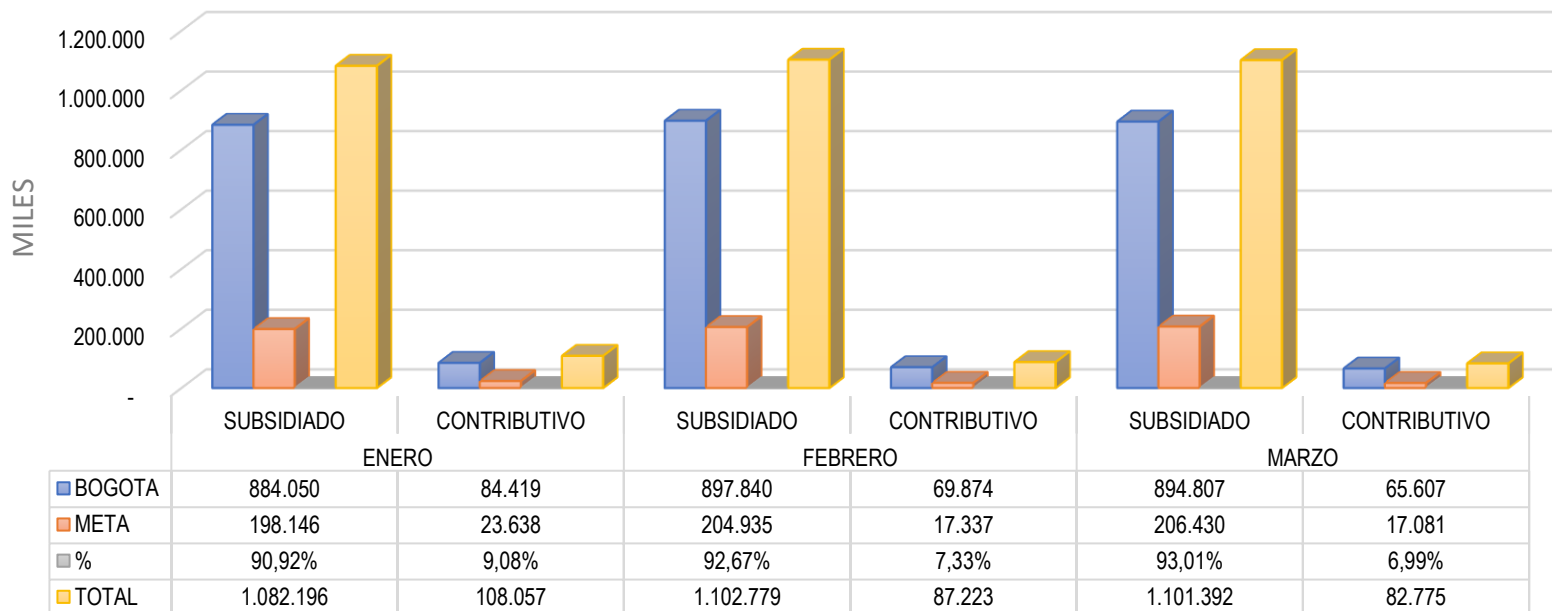




Afiliación

COMPORTAMIENTO DE AFILIADOS A NIVEL NACIONAL

COMPORTAMIENTO AFILIADOS I TRIMESTRE 2023



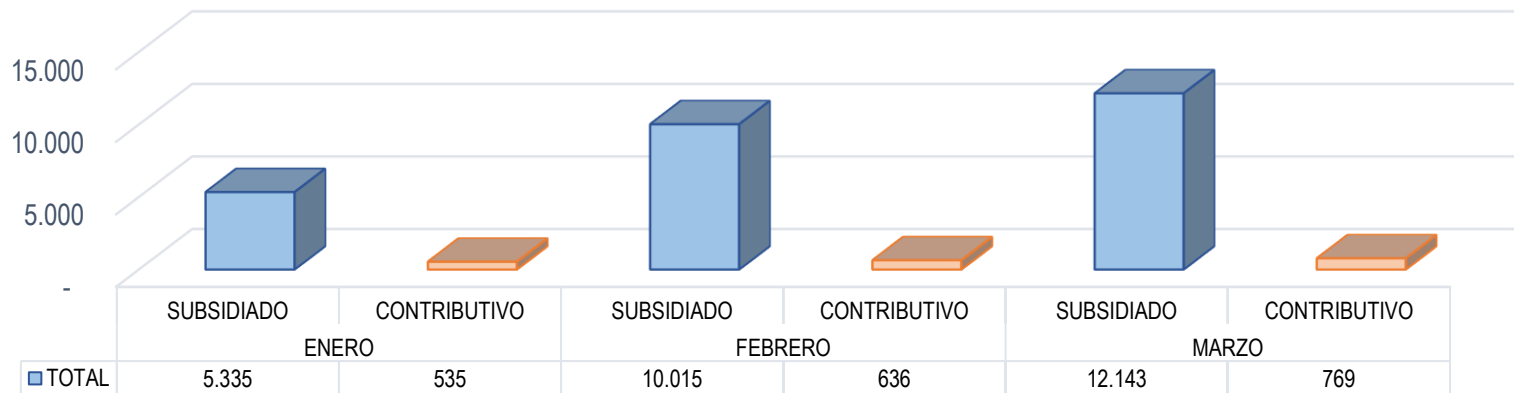
Fuente: ADRES Resultado BDUA con corte primer trimestre de 2023.

El promedio de afiliados durante el primer trimestre de 2023 en régimen subsidiado es de 93% y régimen contributivo de 7%.

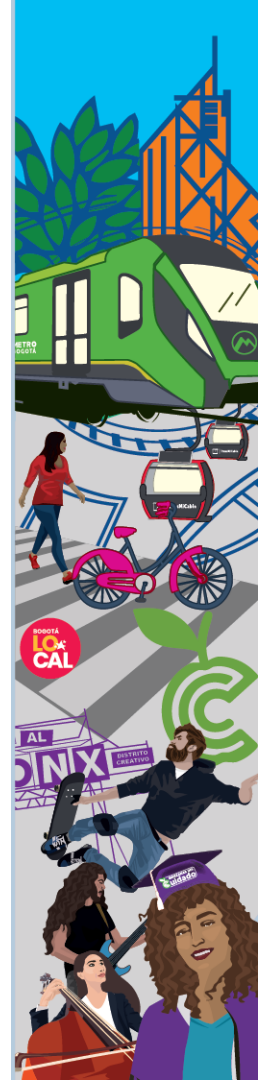


COMPORTAMIENTO DE NUEVOS AFILIADOS A NIVEL NACIONAL

COMPORTAMIENTO AFILIADOS I TRIMESTRE 2023

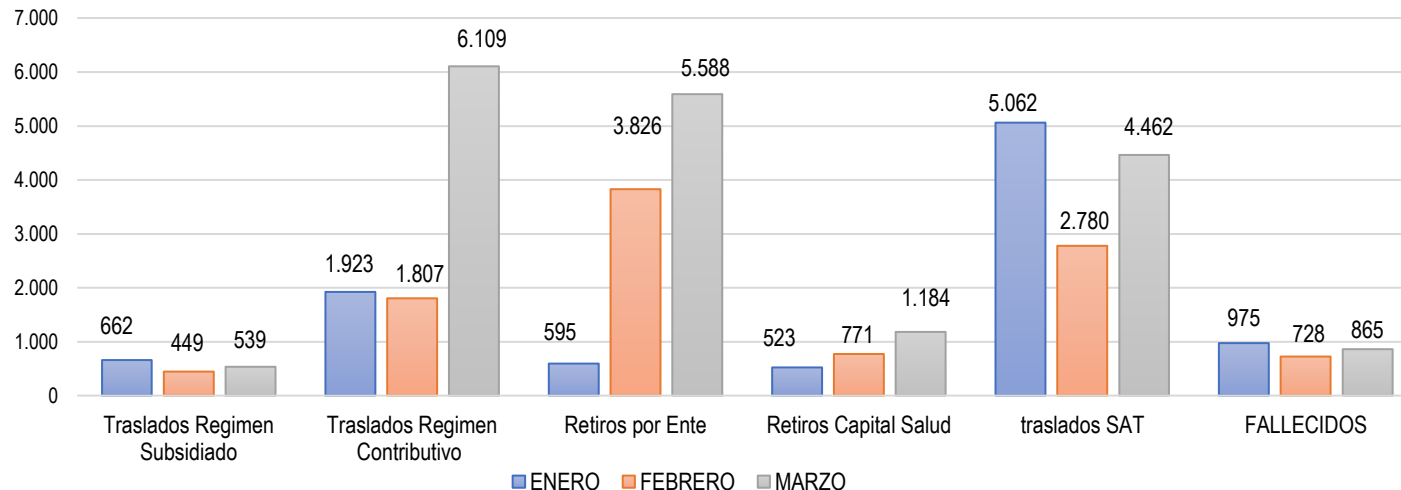


Fuente: ADRES Resultado BDUA con corte primer trimestre de 2023.



COMPORTAMIENTO DE TRASLADOS Y RETIROS A NIVEL NACIONAL

COMPORTAMIENTO DE TRASLADOS Y RETIROS PRIMER TRIMESTRE 2023



Fuente: ADRES Resultado BDUA con corte primer trimestre de 2023.

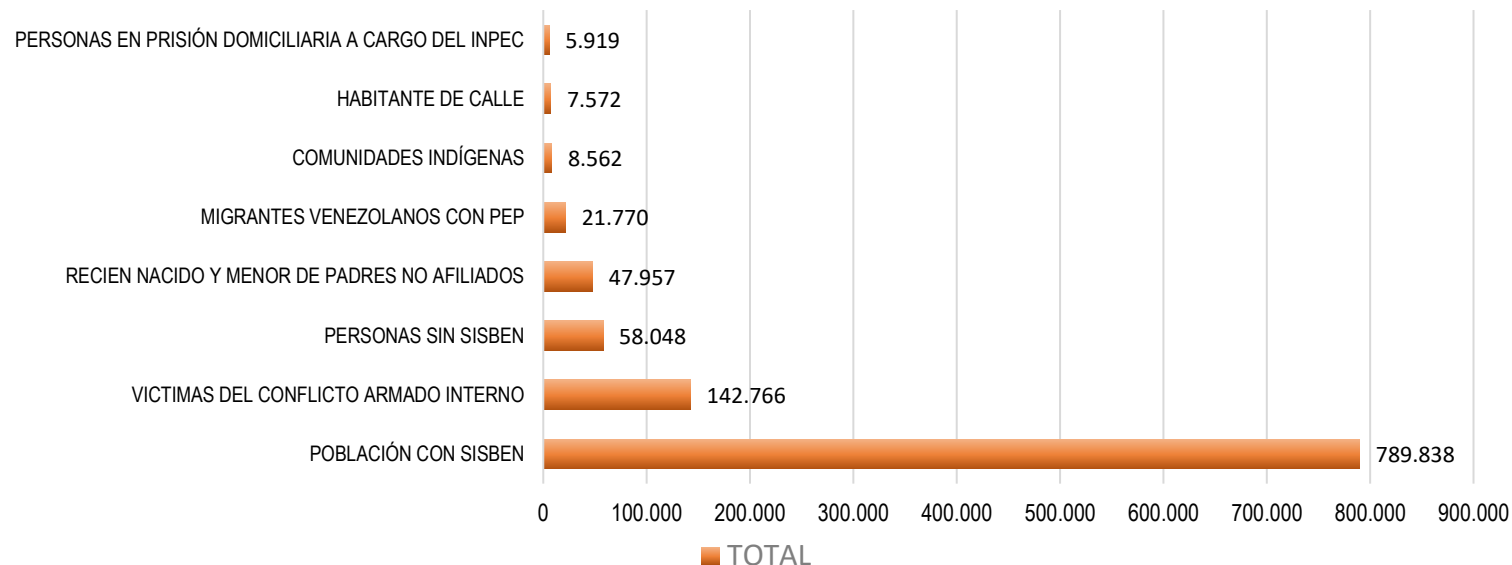
* Comportamiento sin tener en cuenta la movilidad entre regímenes.

Nota: Capital Salud EPS-S con corte a 31 de marzo de 2023, no cuenta con afiliados suspendidos.

El promedio de afiliados que solicitan traslados para acceder a otra EPS corresponde al 62%.



AFILIADOS POR GRUPO POBLACIONAL A NIVEL NACIONAL



Fuente: ADRES Resultado BDUa con corte primer trimestre de 2023.

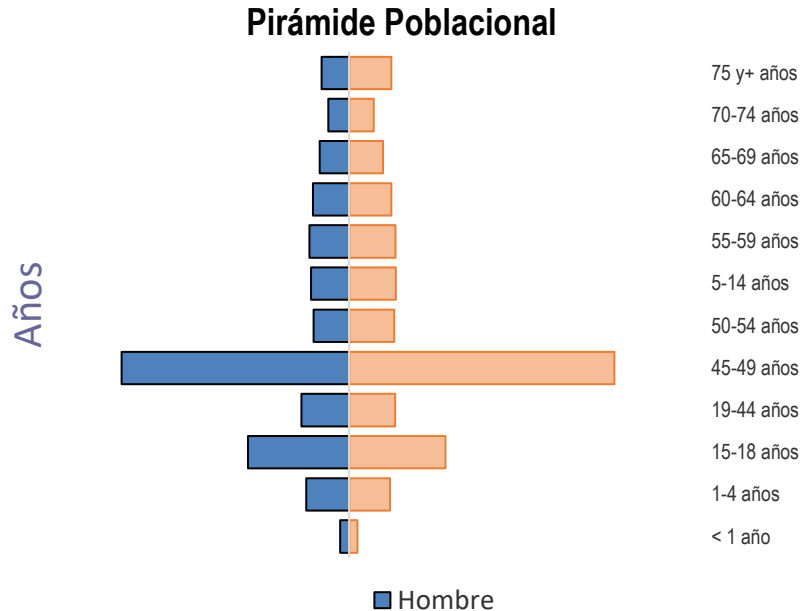
Dentro de la caracterización poblacional, el 72% corresponde a la población con SISBEN, el 13% Víctimas del Conflicto Armado, demás poblaciones 15%.





Caracterización de la Población

CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN A NIVEL NACIONAL



Fuente: ADRES Resultado BDUA con corte primer trimestre de 2023.

DISTRIBUCION POBLACIÓN POR EDAD Y GENERO 31-03-2023			
AÑOS	MASCULINO %	FEMENINO %	TOTAL %
19-44 años	-34.53%	35.48%	0.95%
5-14 años	-15.54%	13.13%	-2.42%
15-18 años	-7.24%	6.30%	-0.95%
55-59 años	-6.03%	6.29%	0.26%
50-54 años	-5.77%	6.36%	0.59%
1-4 años	-6.51%	5.54%	-0.97%
45-49 años	-5.42%	6.09%	0.67%
60-64 años	-5.62%	5.83%	0.22%
75 y+ años	-4.23%	5.78%	1.55%
65-69 años	-4.52%	4.65%	0.14%
70-74 años	-3.23%	3.43%	0.20%
< 1 año	-1.36%	1.12%	-0.24%
TOTAL	47%	53%	100%

El 70%, presenta una concentración por curso de vida de la adultez (19 a 44 Años), el 28,67% hace referencia al ciclo de vida de la niñez (5 a 14 años).



CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN A NIVEL NACIONAL

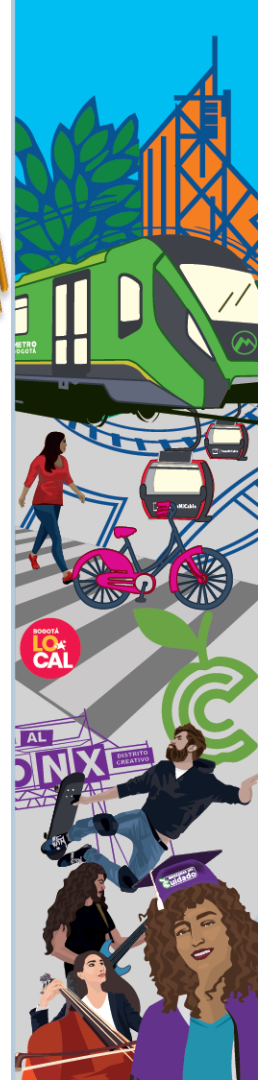


47%

53%

Durante el primer trimestre de 2023 del total de afiliados que equivale a 1,181,167 el 47% corresponde a hombres y el 53% a mujeres.

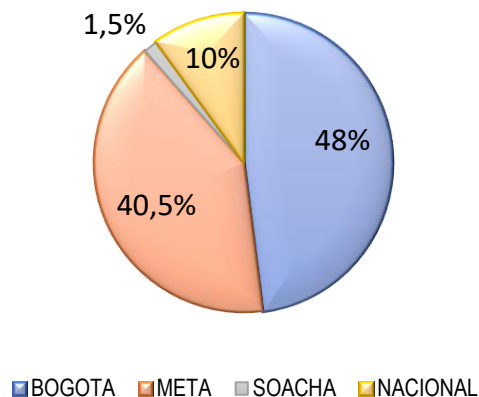
Fuente: Dirección Médica – Gestión del Riesgo en Salud





Contratación de RED

No. de Contratos a Nivel Nacional

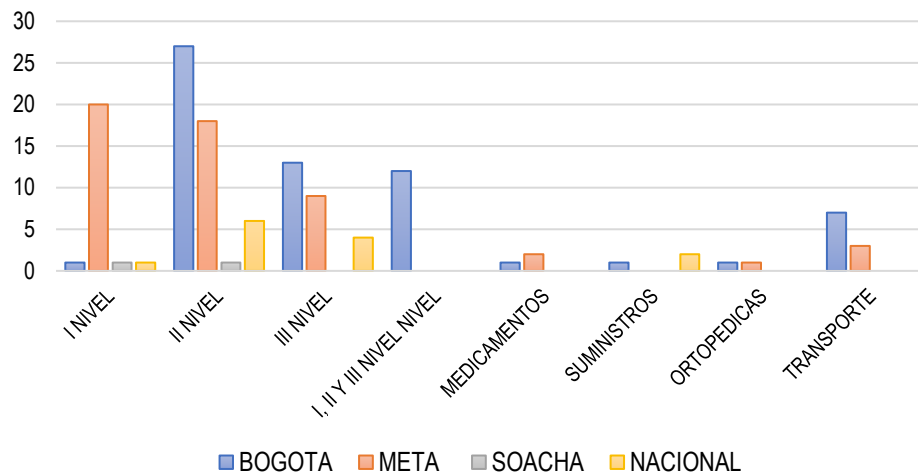


Fuente: Dirección Medica – Red y Contratación primer trimestre 2023

Capital Salud EPS-S para el primer trimestre de 2023 cuenta con 131 contratos asistenciales, donde el 48 % corresponde a Bogotá, 40.5 % Meta, 1.5% son de Soacha y a nivel Nacional el 10%.

El tipo de contratación tanto para la red pública y privada en modalidad evento es del 69 %, cápita el 9%, PGP el 5% y otros tipos de contratación 17%.

Modalidad de Contratos a Nivel Nacional



Fuente: Dirección Medica – Red y Contratación primer trimestre 2023



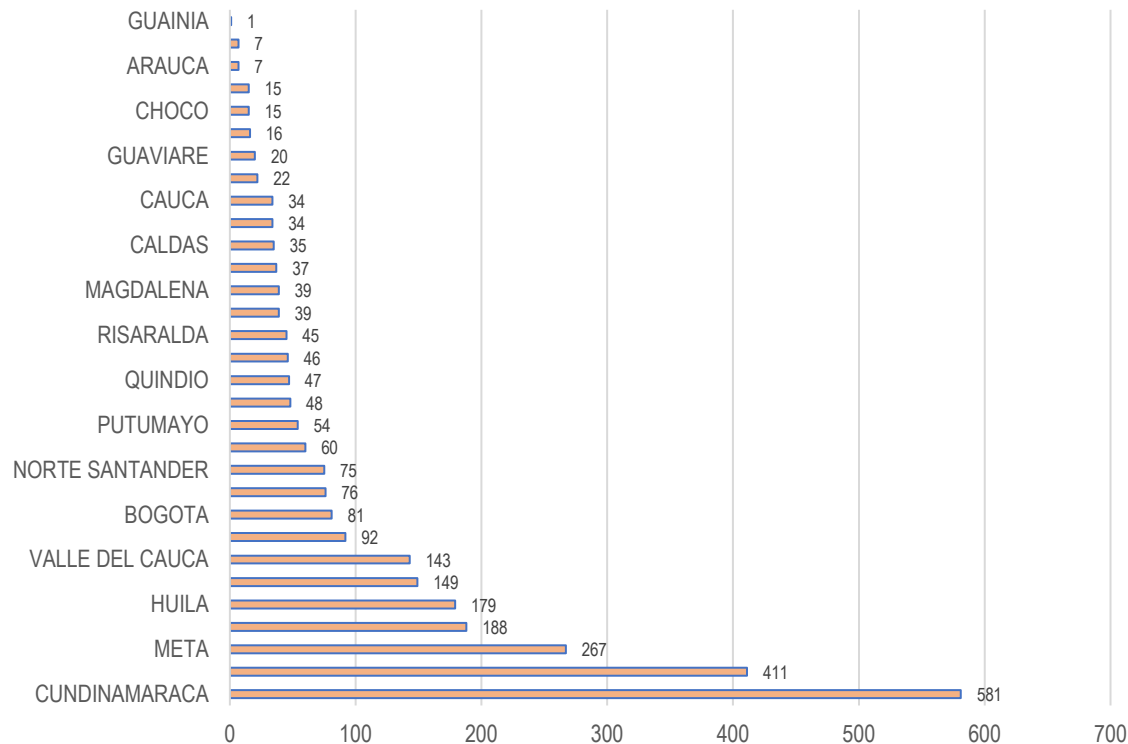
CONTRATACION ASISTENCIAL

TIPO CONTRATO		CONTRATOS CAPITAL SALUD CORTE MARZO 2023																							
		BOGOTÁ						META						SOACHA					NACIONAL					TOTAL	
	MODALIDAD	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	I	II	III	NA	TOTAL		
RED PUBLICA	EVENTO	0	0	0	8	0	8	8	1	1	2	0	12	1	1	0	0	2	0	0	0	0	0		22
	CÁPITA	0	0	0	0	0	0	11	0	0	0	0	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	
	PGP	0	0	0	5	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	
TOTAL RED PUBLICA		0	0	0	13	0	13	19	1	1	2	0	22	1	1	0	0	2	0	0	0	0	0	37	
RED PRIVADA	CÁPITA	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
	EVENTO	1	27	11	0	0	39	0	16	0	7	0	23	0	0	0	0	0	1	2	4	0	7	69	
	PGP	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
	CONJUNTO INTEGRAL DE ATENCIONES	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0	3	
	TRANSPORTE	0	0	0	0	7	7	0	0	0	0	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	
	ORTOPÉDICAS	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
	OXÍGENOS	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	3	
TOTAL, RED PRIVADA		1	27	11	1	10	50	1	17	0	7	6	31	0	0	0	0	0	1	6	4	2	13	94	
TOTAL		1	27	11	14	10	63	20	18	1	9	6	53	1	1	0	0	2	1	6	4	2	13	131	

Fuente: Dirección Medica – Red y Contratación Primer trimestre 2023



PORTABILIDAD



Fuente: Dirección Medica – Autorizaciones primer trimestre 2023

Los departamentos con mayor representación de afiliados con portabilidad son:

Cundinamarca (20%), Antioquia (14%),

Meta (9%), Tolima (7%),

Huila (6%), Boyacá (5%),

Valle del Cauca (5%), Santander (3%),

Bogotá (3%), Nariño (3%).





Atención al Usuario

Oficinas de Atención al Usuario y su Gestión

En la ciudad de Bogotá Capital Salud cuenta con cinco sedes administrativas y en Meta cuenta con una sede administrativa en la ciudad de Villavicencio.

Sucursal	Sede	Dirección
Dirección General	Calle 40	Carrera 16 # 40a 45
	Calle 73	Carrera 30 # 73 – 26
		Carrera 29c # 73 – 23
	Sede Compensar	Carrera 69 No. 47 34 Piso 2
Sucursal Bogotá	Sucursal Cra 30	Carrera 30 # 45a – 52
Sucursal Meta	Villavicencio	Carrera 39 # 26b – 11

Fuente: Dirección de Atención al Usuario – Capital Salud EPS – Primer Trimestre



Puntos de Atención al Usuario - PAU

BOGOTÁ

PAU Suba

Cll. 146 A # 92 - 46

L-V: 6:00 a.m. a 4:00 p.m.
S: 8:00 a.m. a 11:00 a.m.

SUBSIDIADO, CONTRIBUTIVO
Y FUNDACIONES

PAU Barrios Unidos

Cra. 30 # 73 - 26

L-V: 6:00 a.m. a 4:00 p.m.
S: 8:00 a.m. a 11:00 a.m.

SUBSIDIADO, CONTRIBUTIVO
Y FUNDACIONES

PAU Kennedy

Trv. 73 D # 38 C - 52 Sur

L-V: 6:00 a.m. a 4:00 p.m.
S: 8:00 a.m. a 11:00 a.m.

SUBSIDIADO, CONTRIBUTIVO
Y FUNDACIONES

PAU Bosa

Cll. 63 # 80 C - 31 Sur

L-V: 6:00 a.m. a 4:00 p.m.
S: 8:00 a.m. a 11:00 a.m.

SUBSIDIADO, CONTRIBUTIVO
Y FUNDACIONES

PAU Misericordia

Av. Caracas # 1 C - 46

L-V: 6:00 a.m. a 4:00 p.m.
S: 8:00 a.m. a 11:00 a.m.

SUBSIDIADO, CONTRIBUTIVO
Y FUNDACIONES

PAU Usme

Cll. 74 Bis # 1 - 17 Este

L-V: 6:00 a.m. a 4:00 p.m.
S: 8:00 a.m. a 11:00 a.m.

SUBSIDIADO, CONTRIBUTIVO
Y FUNDACIONES

PAU Candelaria

Cra. 20 A # 64 - 54 Sur

L-V: 6:00 a.m. a 4:00 p.m.
S: 8:00 a.m. a 11:00 a.m.

SUBSIDIADO, CONTRIBUTIVO
Y FUNDACIONES

PAU Tunal

Cra. 25 A # 47 B - 41 Sur

L-V: 6:00 a.m. a 4:00 p.m.
S: 8:00 a.m. a 11:00 a.m.

SUBSIDIADO, CONTRIBUTIVO
Y FUNDACIONES



Puntos de dispensación de medicamentos

BOGOTÁ

Centro Empresarial
Avenida Calle 100 # 19 - 61
Edificio Centro Empresarial
Lun-Vie: 7:00 a.m. a 6:00 p.m.
Sáb: 7:00 a.m. a 2:00 p.m.

NO PBS

Suba
Carrera 91 # 145 - 50
Lun-Vie: 6:00 a.m. a 4:00 p.m.
Sáb: 8:00 a.m. a 11:00 a.m.

PBS

Fontibón
Carrera 97 # 21 - 13
Lun-Vie: 6:00 a.m. a 7:00 p.m.
Sáb: 7:00 a.m. a 1:00 p.m.

PBS

Timiza
Calle 42 C Sur # 78 H - 13 L-2
Lun-Vie: 6:00 a.m. a 7:00 p.m.
Sáb: 7:00 a.m. a 1:00 p.m.

PBS - CONTROLADOS

Gaitán
Avenida Carrera 30 # 77-78
Lun-Vie: 6:00 a.m. a 4:00 p.m.
Sáb: 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

PBS

Restrepo
Carrera 24 # 16 - 26 Sur
Lun-Vie: 6:00 a.m. a 7:00 p.m.
Sáb: 7:00 a.m. a 1:00 p.m.

PBS - CONTROLADOS

San Cristóbal
Carrera 24 # 2 B - 16
Barrio Vergel
Lun-Vie: 6:00 a.m. a 4:00 p.m.
Sáb: 8:00 a.m. a 11:00 a.m.

ALTO COSTO y NO PBS

Tunal
Diagonal. 52 A # 26 - 36 Sur
Lun-Vie: 6:00 a.m. a 7:00 p.m.
Sáb: 7:00 a.m. a 1:00 p.m.

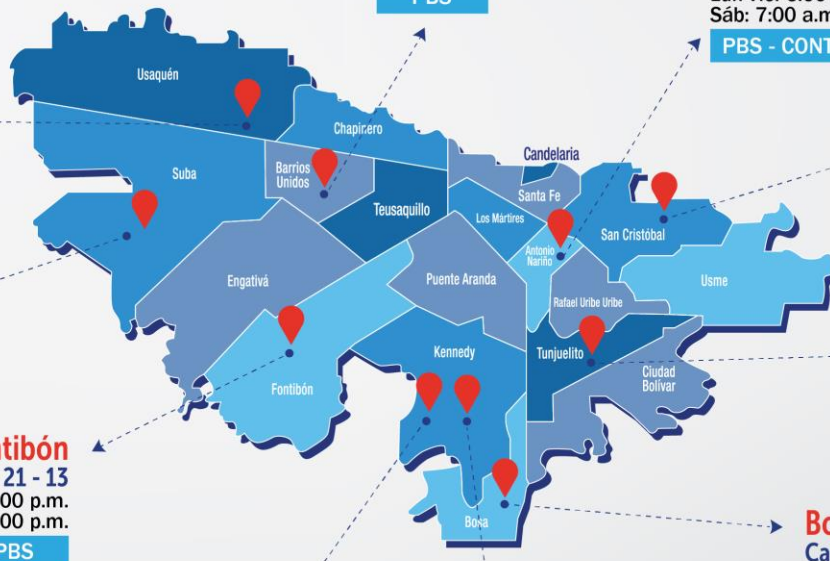
PBS

Bosa
Calle 65 G # 79 B - 41 Sur
Lun-Vie: 6:00 a.m. a 4:00 p.m.
Sáb: 8:00 a.m. a 11:00 a.m.

PBS

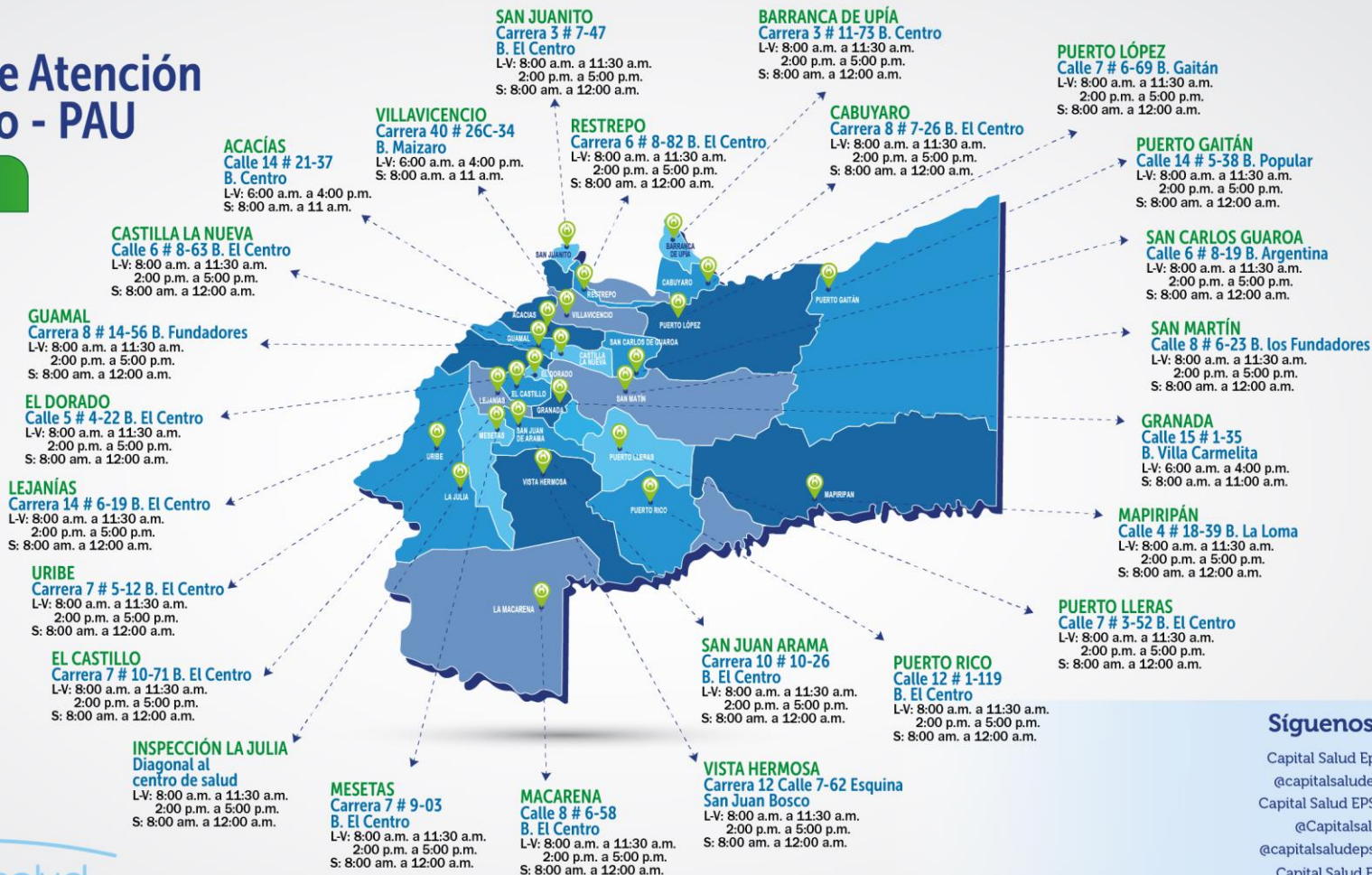
Palenque
Calle 40 # 77 A - 72 Sur
Lun-Vie: 7:00 a.m. a 5:30 p.m.
Sáb: 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

NO PBS



Puntos de Atención al Usuario - PAU

META



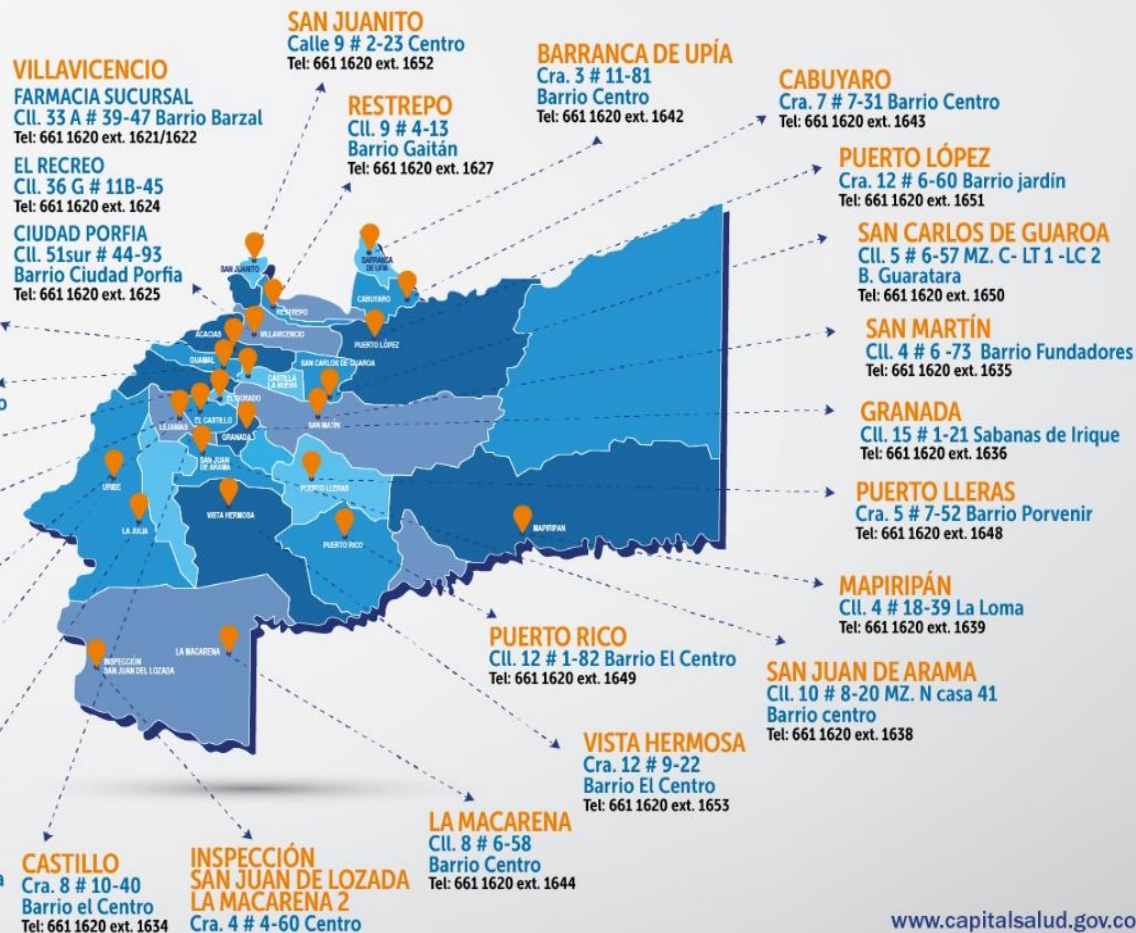
Síguenos en:

Capital Salud Epps
@capitalsaludeps
Capital Salud EPS-S
@Capitalsalud
@capitalsaludeps_s
Capital Salud EPS

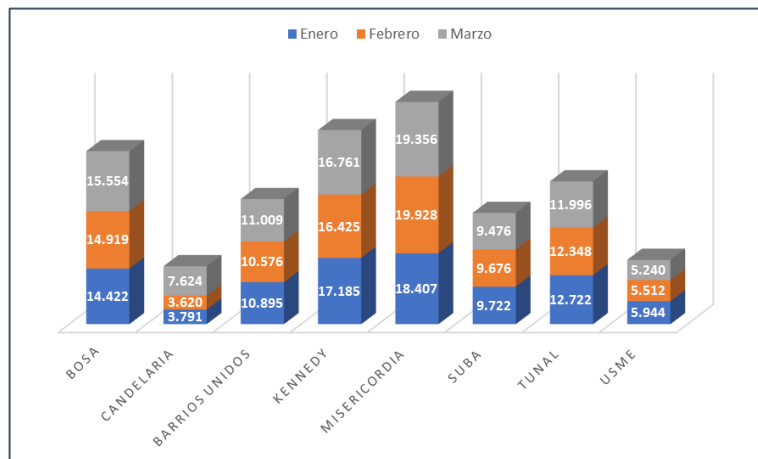
www.capitalsalud.gov.co

Puntos de dispensación de medicamentos

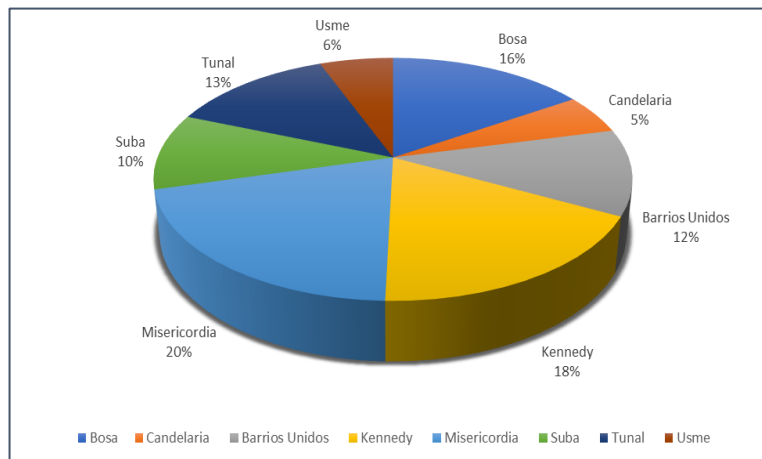
META



Total Atenciones Bogotá



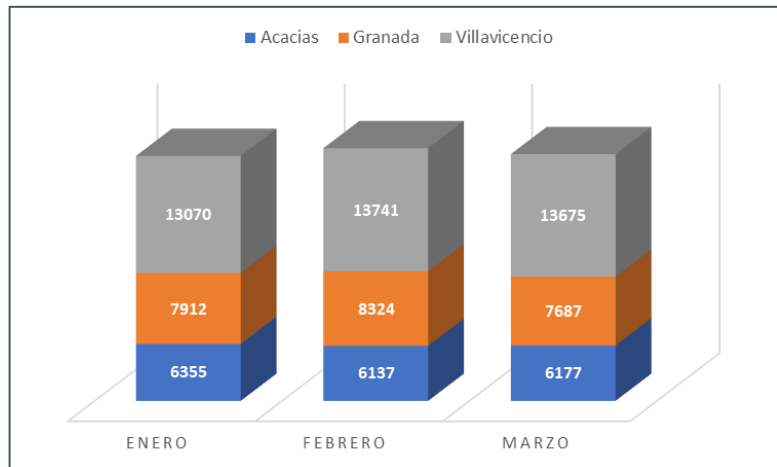
Fuente: Dirección de Atención al Usuario – Capital Salud EPS – Primer Trimestre



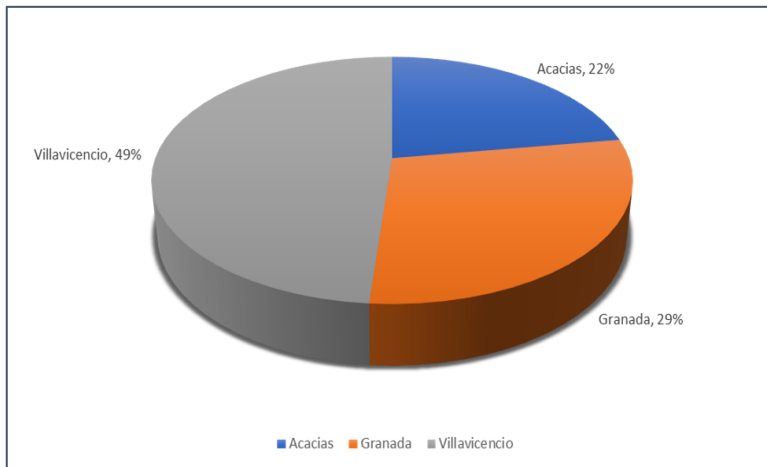
Para el primer trimestre se generaron 283.108 atenciones en los puntos de atención de Bogotá siendo el punto de atención de Misericordia el de mayor participación con un 20% del total de las atenciones.



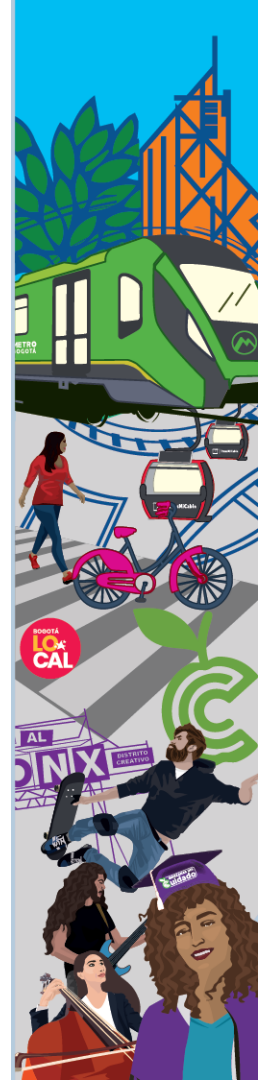
Total Atenciones Meta



Fuente: Dirección de Atención al Usuario – Capital Salud EPS



Para el primer trimestre se generaron 83.078 atenciones en los puntos de atención de Meta siendo el punto de atención de Villavicencio el de mayor participación con un 49% del total de las atenciones.



Satisfacción de los Usuarios

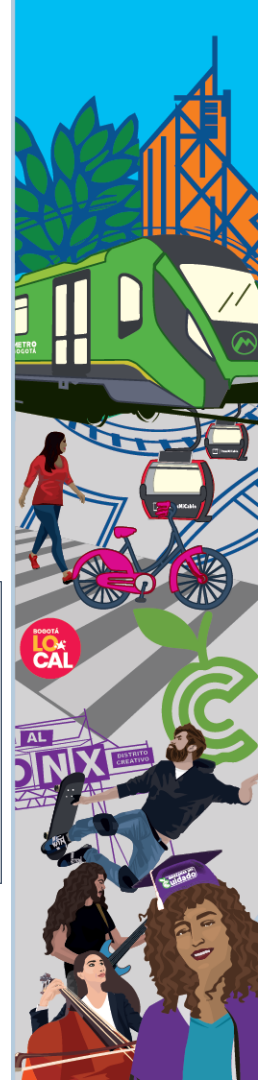
Durante el primer trimestre se realizó la medición de índice de satisfacción del usuarios a través de los formatos para Encuesta de Satisfacción (Línea de Frente, Call center, Atención Virtual). Se realizaron en total 509 encuestas arrojando los siguientes resultados:

Indicadores generales:

- ✓ El 96% de los encuestados indicaron que se encuentran satisfechos, con Capital Salud.
- ✓ El 96% de los encuestados indicaron que han tenido una buena y excelente experiencia en Capital Salud.
- ✓ El 96% de los encuestados recomendarían Capital Salud.



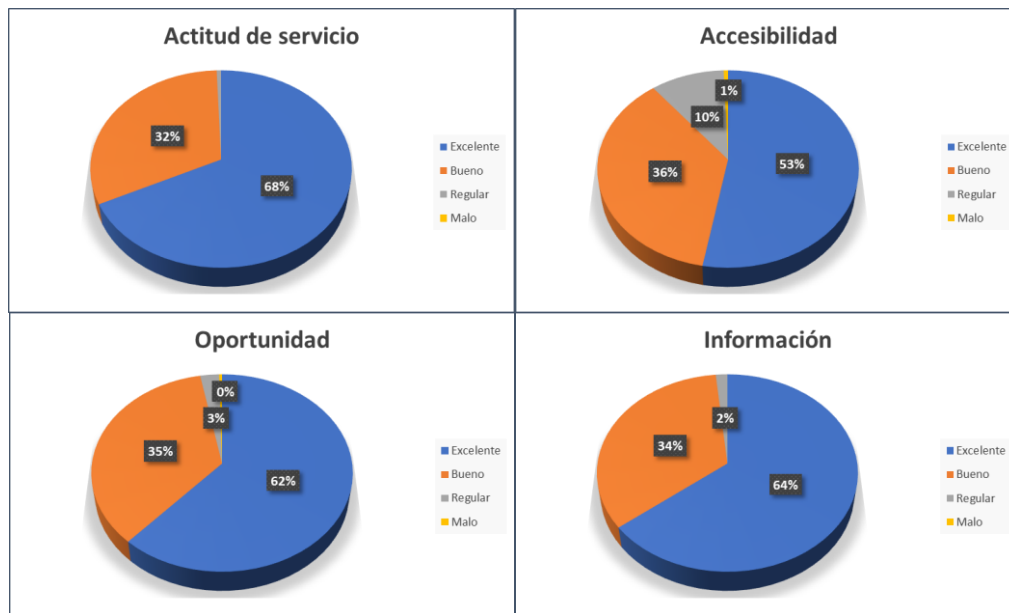
Fuente: Dirección de Atención al Usuario – Capital Salud EPS – Primer Trimestre



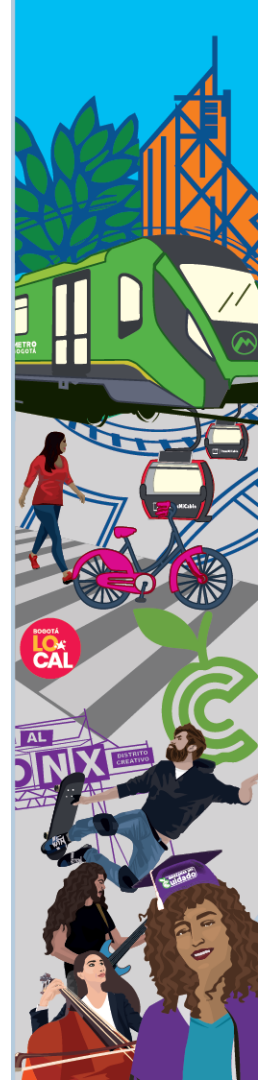
Satisfacción de los Usuarios

Detalle atributos de calidad:

✓ A continuación, se relaciona el detalle del resultado de las preguntas relacionadas con la Calidad del Servicio de Capital Salud.



Fuente: Dirección de Atención al Usuario – Capital Salud EPS – Primer Trimestre

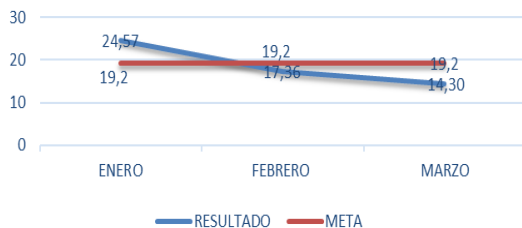




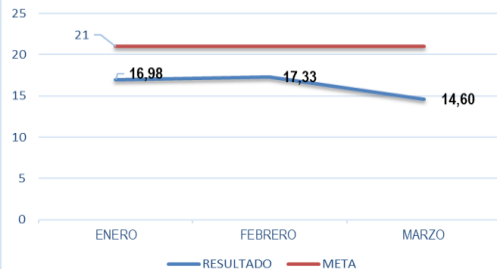
Indicadores Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad

INDICADORES RESOLUCIÓN 256- SUCURSAL BOGOTÁ

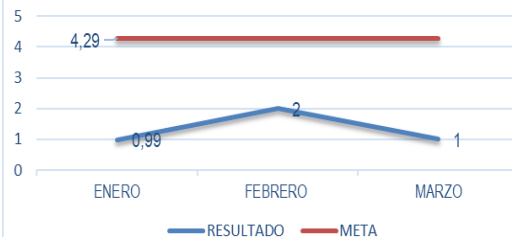
Tiempo realización de Cirugía de Reemplazo de cadera $\leq 19,2$ días



Tiempo realización de cirugía de Cataratas ≤ 21.22 días



Tiempo realización de Cirugía para revascularización miocárdica



El indicador **Reemplazo de Cadera** El indicador de cirugía reemplazo de cadera se encuentra dentro de los resultados esperados, y en análisis se evidencian un leve incremento en el tiempo en el mes de enero debido a la cancelación por parte de los usuarios en el mes de diciembre y reprogramación para el primer mes del Primer trimestre de 2023.

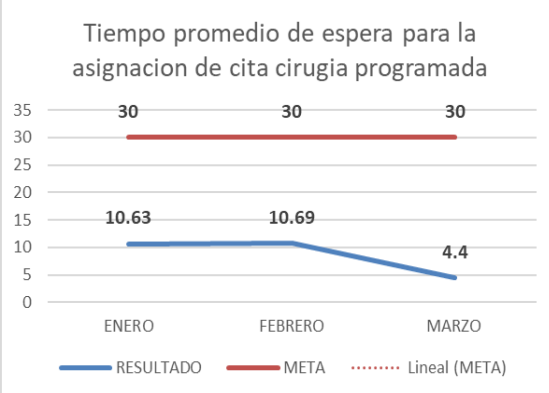
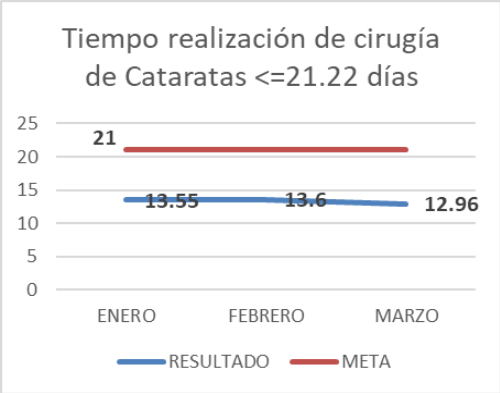
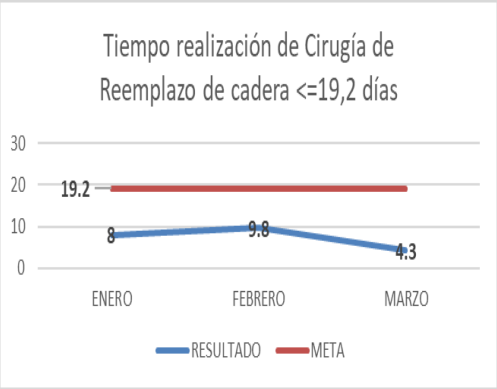
El indicador de Cirugía de Cataratas se destaca el cumplimiento en la oportunidad de la red prestadora contratada vigente. Se mantiene dentro del estándar que corresponde a 21 días de espera para este procedimiento.

El indicador de **Cirugía de revascularización:** Se encuentra dentro de los resultados esperados, según lo reportado por nuestra red prestadora, manteniéndose dentro del estándar de 4,29 días.

Fuente: Dirección Médica - Sucursal Bogotá | Trimestre 2023



INDICADORES RESOLUCIÓN 256- SUCURSAL META



El resultado del indicador de oportunidad para la realización de cirugía de **reemplazo de cadera** no genero incumplimiento , se socializan resultados a líderes de supervisión al contrato para monitoreo y control. No se reportaron para el periodo evaluado barreras por falta de acceso al servicio

El indicador de oportunidad para la realización de **cirugía de catarata** se encuentra dentro de los resultados esperados, no se generaron barreras para acceder a los servicios. Para el periodo en mención se realizaron auditorias de calidad enfocadas en el acceso a los servicios y la oportunidad de citas.

El indicador de oportunidad para **cirugía programada** genero cumplimiento para el periodo en mención , se presento desviación en el mes de marzo debido al no reporte de información por parte de prestador Hospital Departamental de Villavicencio , situación que es notificada al prestador y a supervisión al contrato de la EPS como control en el reporte de información de manera oportuna.

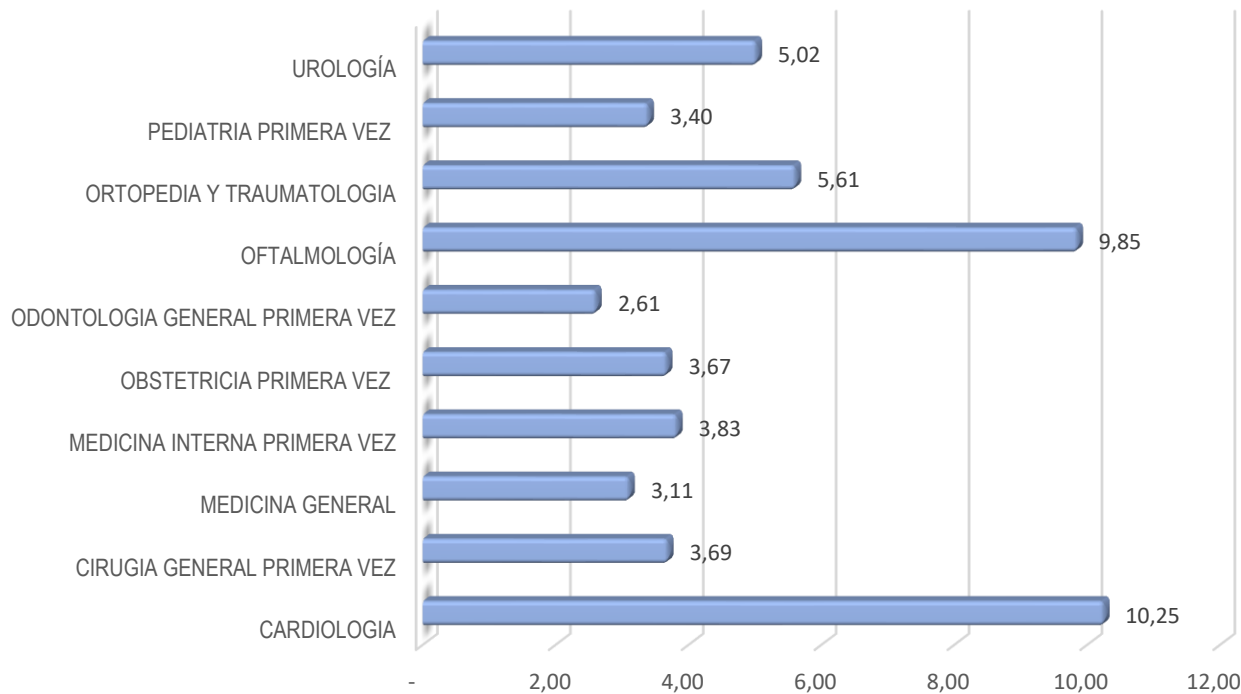
Fuente: Dirección Medica - Sucursal Meta | Trimestre 2023



INDICADORES SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA

Resolución 256 de 2016

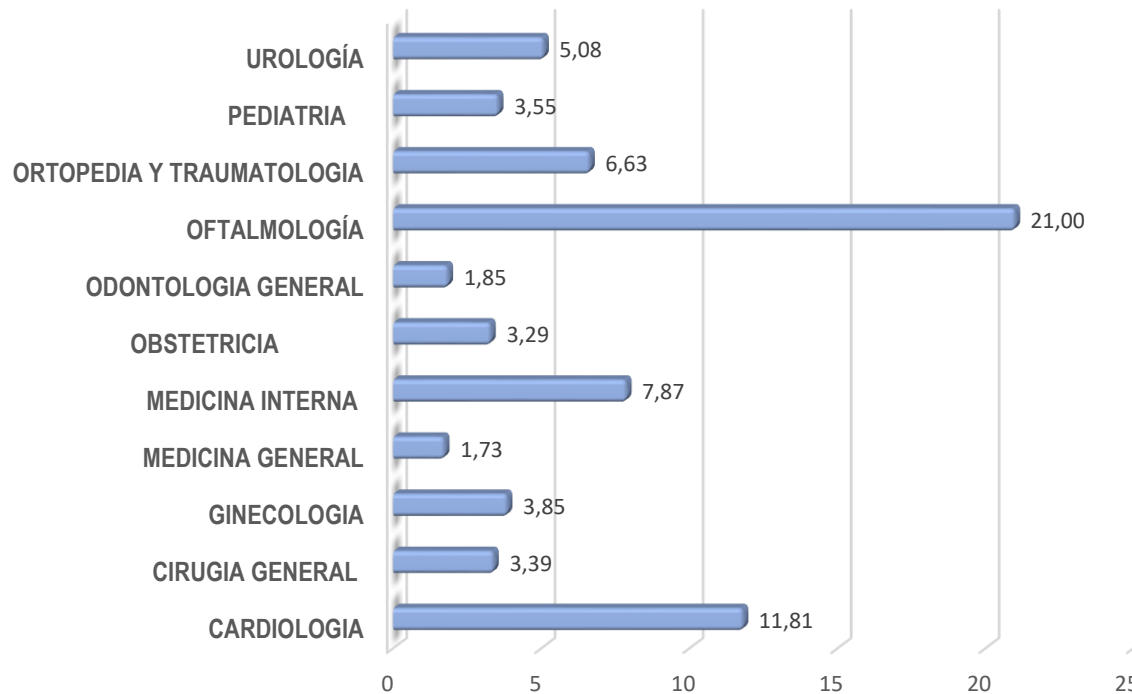
TIEMPO DE ESPERA MEDICINA ESPECIALIZADA MES DE ENERO 2023 SUCURSAL BOGOTA



INDICADORES SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA

Resolución 256 de 2016

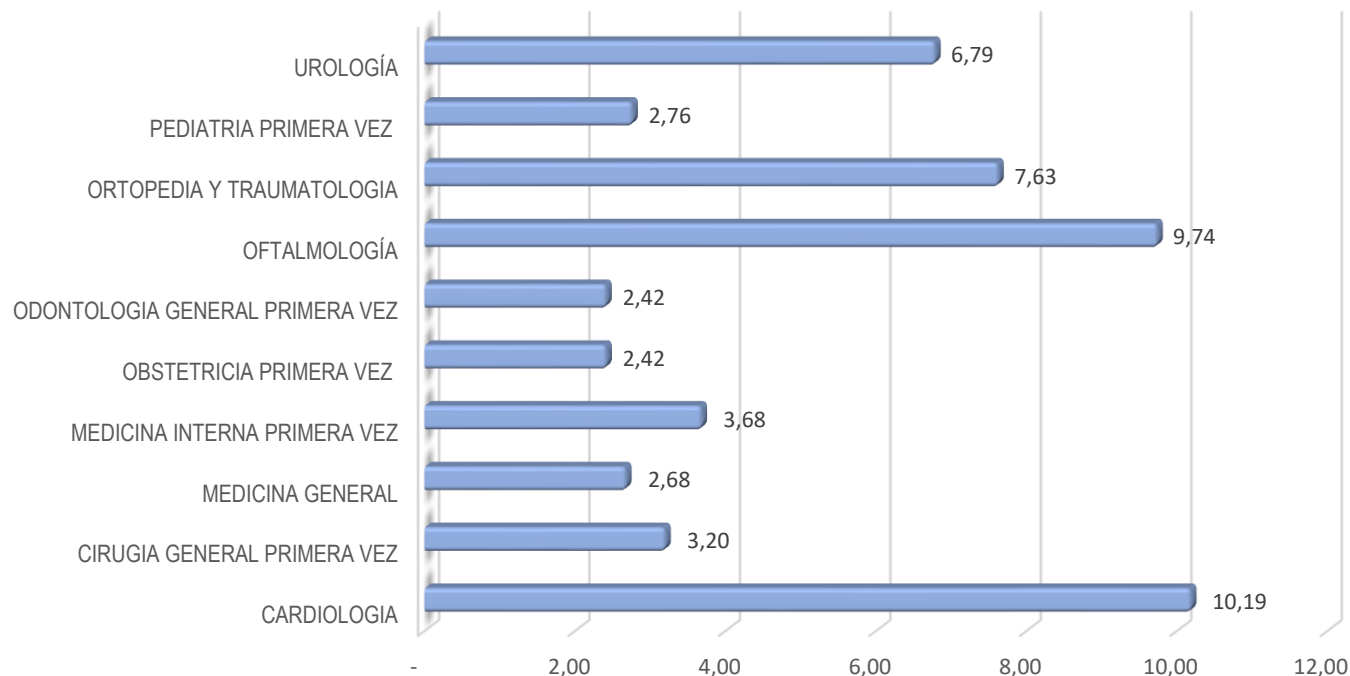
TIEMPO DE ESPERA MEDICINA ESPECIALIZADA MES DE ENERO 2023 SUCURSAL META



INDICADORES SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA

Resolución 256 de 2016

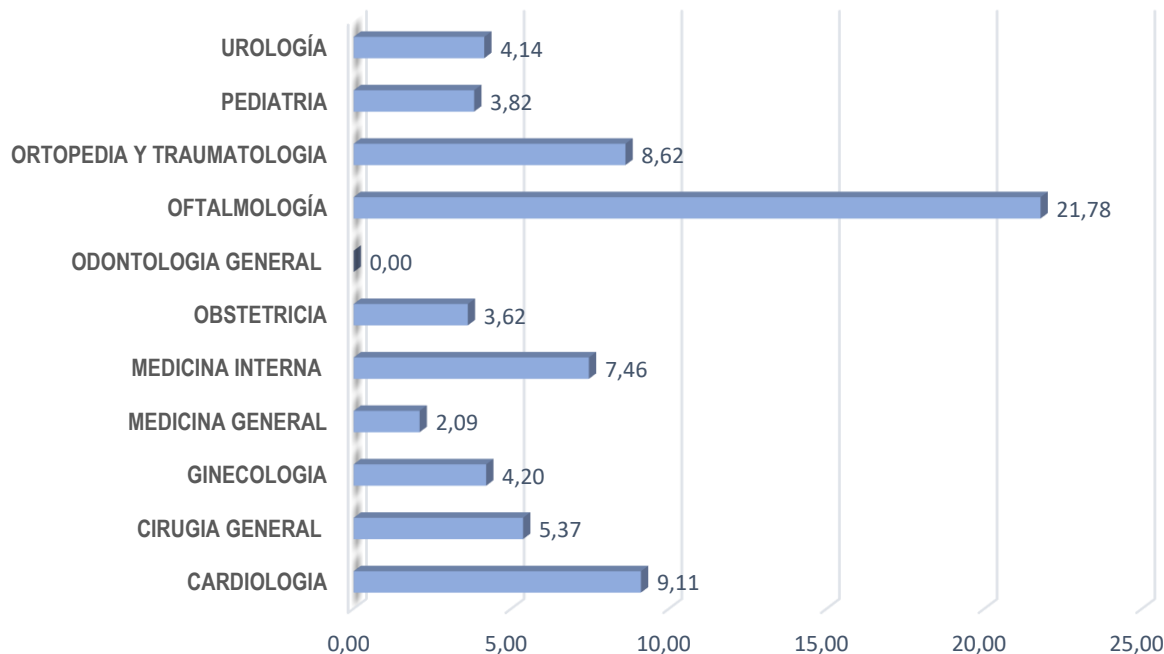
TIEMPO DE ESPERA MEDICINA ESPECIALIZADA MES DE FEBRERO 2023 SUCURSAL BOGOTA



INDICADORES SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA

Resolución 256 de 2016

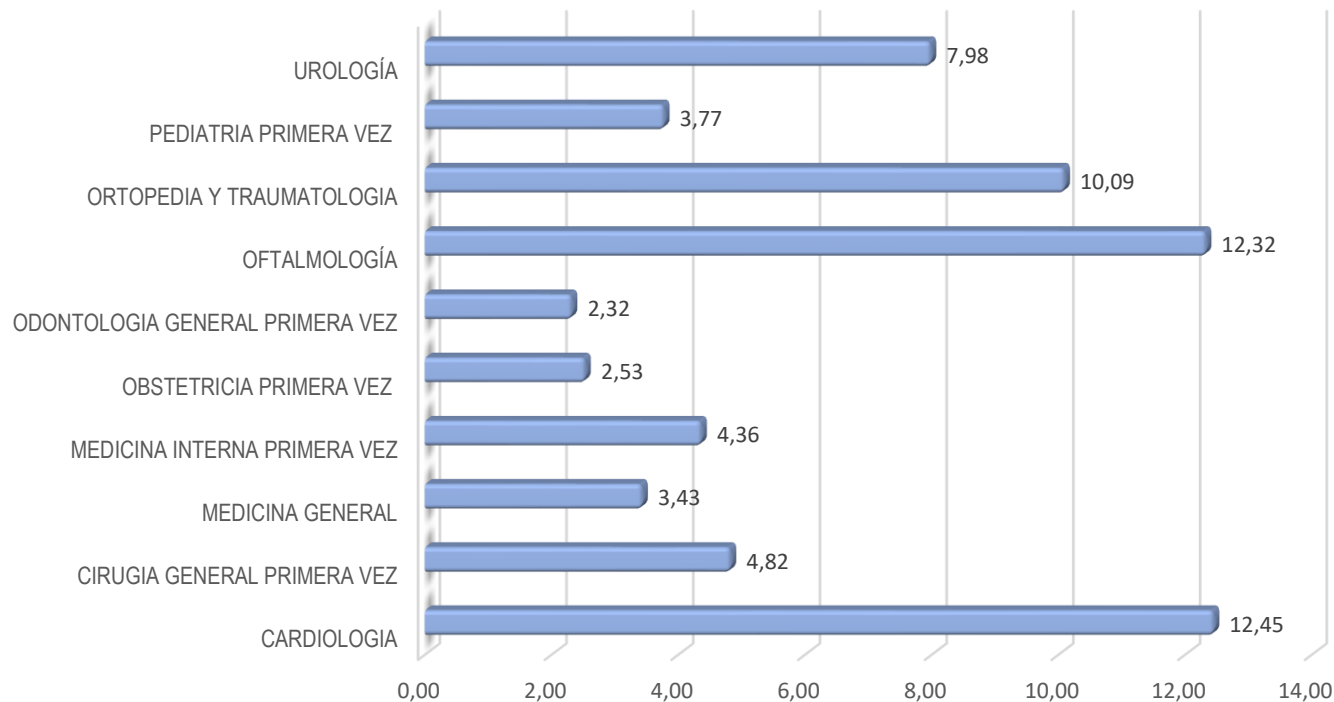
TIEMPO DE ESPERA MEDICINA ESPECIALIZADA MES DE FEBRERO 2023 SUCURSAL META



INDICADORES SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA

Resolución 256 de 2016

TIEMPO DE ESPERA MEDICINA ESPECIALIZADA MES DE MARZO 2023 SUCURSAL BOGOTA



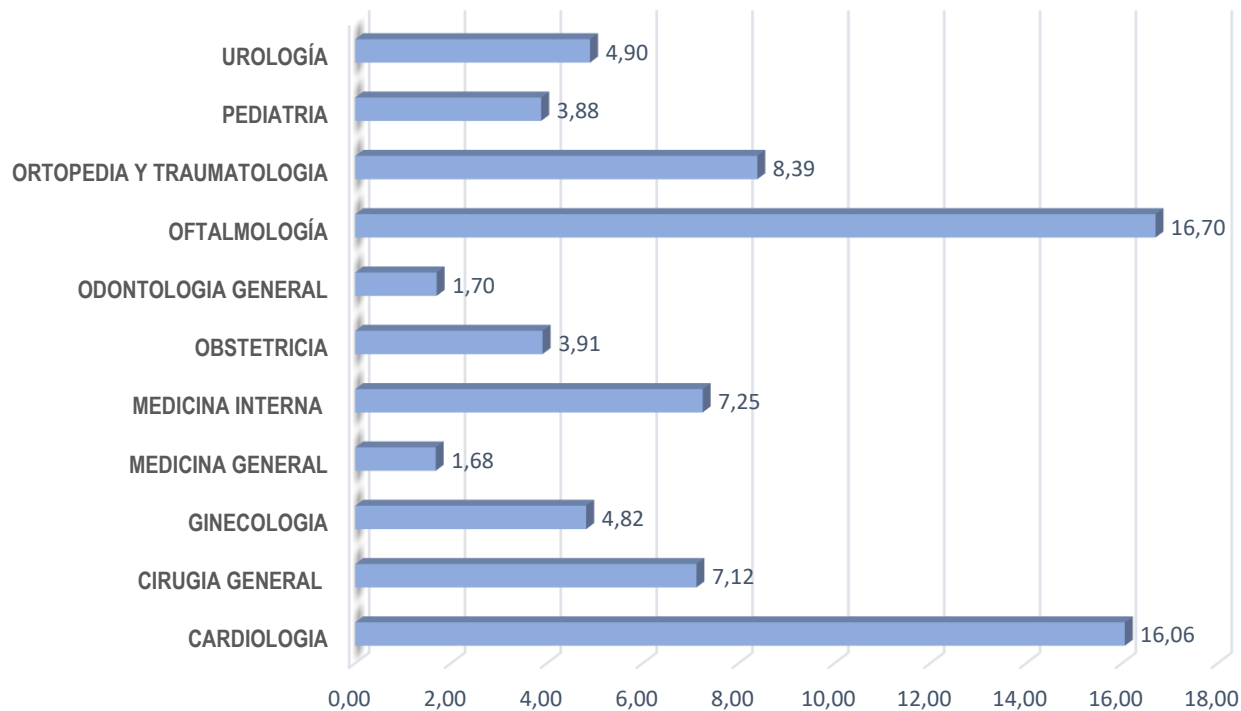
Fuente: Reporte de Indicadores Resolución 1552 de 2013 – Corte a Marzo de 2023



INDICADORES SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA

Resolución 256 de 2016

TIEMPO DE ESPERA MEDICINA ESPECIALIZADA MES DE MARZO SUCURSAL META



Acciones e indicadores PAMEC 2023

PROCESO	OPORTUNIDAD DE MEJORA	ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	INDICADOR	FÓRMULA INDICADOR	ESTANDAR / META	MEDICIÓN I TRIM. 2023
CALIDAD DE RED	Gestionar y monitorear las dificultades que se presenten frente al acceso de servicios de salud en relación a la oportunidad y calidad en la atención de acuerdo a los servicios ofertados por la Red contratada.	Realizar el seguimiento monitoreo y control a la oportunidad del servicio de Medicina General en referencia al estándar Nacional.	Oportunidad consulta de Medicina General	Sumatoria de diferencia de días calendario entre fecha asignación cita de Medicina General primera vez y fecha solicitud / Total citas de Medicina General primera vez asignadas	Menor o igual a 3 días	2.45 días
		Realizar el seguimiento monitoreo y control a la oportunidad del servicio de Pediatría en referencia al estándar Nacional.	Oportunidad consulta de Pediatría	Sumatoria de días desde la fecha de solicitud de la cita hasta la fecha de atención de asignación de la cita / Total de Consultas de Pediatría	Menor o igual a 5 días	3.53 días
		Realizar el seguimiento monitoreo y control a la oportunidad del servicio de Obstetricia en referencia al estándar Nacional.	Oportunidad consulta de Obstetricia	Sumatoria días desde la solicitud de la cita hasta la fecha de atención de asignación de cita / Total de consultas de Obstetricia	Menor o igual a 5 días	3.49 días
		Realizar el seguimiento monitoreo y control a la oportunidad del servicio de odontología General en referencia al estándar Nacional.	Oportunidad consulta de Odontología General	Sumatoria de diferencia días calendario entre la fecha asignación cita de Odontología general primera vez y fecha solicitud / Total citas de Odontología general primera vez asignadas	Menor o igual a 3 días	2.14 días
		Realizar el seguimiento monitoreo y control a la oportunidad del servicio de Medicina Interna en referencia al estándar Nacional.	Oportunidad consulta de Medicina Interna	Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de medicina interna y la fecha en la cual el usuario la solicitó / Número total de citas de medicina interna asignadas	Menor o igual a 20 días	5.74 días
		Realizar el seguimiento monitoreo y control a la oportunidad entrega Medicamentos PBS que permita evaluar la gestión del proveedor y fortalecer la calidad en la prestación de los servicios.	Fórmulas médicas entregadas de Manera Oportuna	Número de formulas medicas entregadas de manera oportuna / Total formulas medicas solicitadas durante el periodo evaluado	100%	94.95%
		Realizar la entrega completa de los medicamentos PBS solicitados por los afiliados de la EPS durante el pedido evaluado.	Fórmulas médicas entregadas de Manera Completa	Número de fórmulas médicas entregadas de manera completa / Total de fórmulas médicas solicitadas durante el periodo	100%	94.97%
REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	Fortalecer la gestión y seguimiento en el proceso de Referencia y Contrarreferencia, en relación con la oportunidad en el traslado y ubicación de pacientes de acuerdo con 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.	Oportunidad en la Remisión Integral de pacientes en la EAPB	Sumatoria del número de horas transcurridas de remisiones efectivas desde el momento de recepción de la solicitud por parte IPS origen hasta que el usuario es aceptado en Institución destino / Total de solicitudes de referencia efectiva presentadas en el periodo	Menor o igual a 24 horas	25.03 horas
AUTORIZACIONES	Fortalecer la gestión y seguimiento en el proceso de Autorizaciones de acuerdo con los servicios ofertados por la Red contratada.	Medir la oportunidad en la generación de autorizaciones para identificar desviaciones y realizar planes de mejora que optimicen la respuesta para garantía de acceso a los servicios de salud de la población afiliada a Capital Salud EPS-S.	Tiempos en la Generación de Autorizaciones	Sumatoria de los días hábiles entre la radicación de la solicitud y la autorización emitida en la EPS / total de autorizaciones generadas en el mes	Menor o igual a 5 días	0,99 días

Fuente: Matriz de seguimiento PAMEC 2023 Primer trimestre



Acciones e indicadores PAMEC 2023

PROCESO	OPORTUNIDAD DE MEJORA	ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	INDICADOR	FÓRMULA INDICADOR	ESTANDAR / META	MEDICIÓN I TRIM. 2023
SALUD PÚBLICA	Fortalecer la implementación de las Rutas Integrales de Atención en Salud (RIAS) a la población afiliada frente a la gestión del riesgo garantizando una atención integral y mejoramiento en los resultados de la población.	Implementar las cinco RIAS priorizadas en la EPS bajo el modelo de atención en salud de la entidad.	Implementación de las cinco Rutas Integrales de Atención en Salud priorizadas en la EPS	Número de RIAS priorizadas con avance superior a 80% de acuerdo a criterios de implementación / Total de RIAS priorizadas en la EPS	100%	87%
		Generar solución con respuestas de calidad a la totalidad de las peticiones quejas reclamos y denuncias PQRD abiertas a diciembre 31 de 2022.	Solución de PQRD Abiertas a diciembre de 2022	Número de PQRD abiertas solucionadas con corte a Diciembre de 2022 / Total de PQRD abiertas a Diciembre de 2022	100%	50,52%
ATENCIÓN AL USUARIO	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 respuesta oportuna a las PQRD radicadas por Riesgo de Vida de la vigencia 2023.	PQRD por Riesgo de Vida solucionadas en el periodo	Número de PQRD por Riesgo de Vida solucionadas en el periodo / Total de PQRD por Riesgo de Vida radicadas	100%	64,42%
		Generar respuesta oportuna a las PQRD radicadas de Tipo Regular de la vigencia 2023.	PQRD de Tipo Regular solucionadas en el periodo	Número de PQRD de Tipo Regular solucionadas en el periodo / Total de PQRD de Tipo Regular radicadas	100%	68,35%
SERVICIO AL CIUDADANO	Identificar los criterios de calidad para fortalecer la atención prestada a los usuarios.	Aplicar encuestas de satisfacción en la vigencia 2023 a los afiliados de la EPS-S con el fin de determinar el nivel de satisfacción global.	Aplicación de Encuestas de Satisfacción	Número de encuestas de satisfacción aplicadas / Total de encuestas de satisfacción programadas	100%	43,50%
GESTIÓN DE TUTELAS	Generar confiabilidad y confianza con las autoridades judiciales que fungen como jueces constitucionales.	Gestionar respuesta oportuna a las acciones de tutela en la etapa de admisión de tutela (incluye medidas provisionales).	Oportunidad en la respuesta de acciones de tutelas	Número de respuestas de tutelas oportunas / Número tutelas notificadas en el periodo	90%	100%
	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.	Fallos a favor	Número de fallos a favor en el periodo / Número de fallos notificados en el periodo	40%	50,05%
	Minimizar la ejecución de sanciones de multa u órdenes de arresto, en contra del representante legal y/o los responsables del cumplimiento.	Realizar seguimiento y control de cada una de las sanciones notificadas a la EPS mediante verificación de Base de datos y Mesas Semanales del área de Tutelas.	Sanciones materializadas	Número sanciones u órdenes de arresto ejecutadas / Número de sanciones notificadas	Cero (0) sanciones materializadas	0

Fuente: Matriz de seguimiento PAMEC 2023 Primer trimestre





¡Gracias!



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

