Evaluación Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023

COMPONENTE GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION								
#	**Acción**	**Meta o Producto**	**Indicador**	**Responsable**	**AVANCE DICIEMBRE 31 DE 2023**	**Cumple**	**No cumple**	**En proceso**
1,1	Actualizar e identificar los subsistemas del sistema integral de riesgos, definidos en la circular 004 de 2028 de la SNS, ejecutando actividades con los lideres de los procesos y colaboradores de la entidad en el ciclo general de gestión del riesgo, mediante la identificación, evaluación, control, seguimiento, monitoreo y tratamiento	Identificación de riesgos y controles dando cumplimiento a los subsistemas de la circular 004 de 2018 y guía de administración del riesgo e identificación de controles de la DAFP	Numero de subsistemas con riesgo identificados / No. Total subsistemas establecidos *100	**Oficina de Gestión del Riesgo**	Durante el tercer cuatrimestre de 2023 la Oficina de Gestión del Riesgo realizó 24 mesas de trabajo con lideres de proceso y colaboradores para revisar, capacitar y retroalimentar en el ciclo general de riesgos de acuerdo con la metodología Guía para la administración del riesgo V 5.0 del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP y la circula 004 de 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud - SNS en cuanto a la identificación, valoración, seguimiento y monitoreo de los riesgos, dando resultado en cada mesa de trabajo con su respectiva adherencia la necesidad de realizar los ajustes respectivos a los riesgos y controles por proceso. Es importante mencionar que a partir del mes de julio de 2023 se inició las capacitaciones masivas a todos los trabajadores por proceso (auxiliare, analistas. profesionales) en el ciclo general de riesgos. Así mismo mediante Acta No. 149 de agosto 1 de 2023 fue aprobado la actualización documental de la política y el manual de riesgos en donde se evidencia los 18 subsistemas como también en aplicativo Almera que es la herramienta tecnológica de Capital Salud en el cual se identifican el Ciclo general del riesgo. El indicador presenta cumplimiento de 100% teniendo en cuenta los subsistemas adoptados e identificados en la entidad (18/18*100= 100%) Las mesas de trabajo realizadas durante el segundo cuatrimestre de 2023 para clasificar los riesgos en los subsistemas establecidos por la entidad son: 1. Reunión con Dirección Medica, Gestión MiPres socialización general 1 de septiembre de 2023. 2. Reunión con Dirección Medica, Gestión MiPres revisión riesgo 1 de septiembre de 2023.. 3. Reunión con Dirección de Estrategia y Planeación, Planeación Financiera 5 de septiembre de 2023. 4. Reunión con Dirección Administrativa y Financiera, Presupuesto socialización general 6 de septiembre de 2023. 5. Reunión con Dirección Administrativa y Financiera, Presupuesto resultado de valoración 6 de septiembre de 2023. 6. Reunión con Dirección de Estrategia y Planeación, 7 de septiembre de 2023. 7. Reunión con Sucursal Meta 8 de septiembre de 2023. 8. Reunión con Dirección Jurídica, Gestión de Tutelas 20 de septiembre de 2023. 9. Reunión con Dirección Administrativa y Financiera, Gestión Ambiental 27 de septiembre de 2023. 10. Reunión con Dirección Jurídica, Gestión Conciliaciones y Demandas, socialización riesgo materializado, 3 y 5 de octubre de 2023.. 11. Reunión con Dirección Médica, Alto Costo, retroalimentación segundo cuatrimestre 2023, 6 de octubre de 2023.	X		

					12. Reunión con Dirección Jurídica, Gestión de Contratación, ajuste e identificación de riesgos y controles, 19 de octubre de 2023. 13. Reunión con Dirección Jurídica, Gestión de Contratación, socialización riesgo inherente y residual, resultado valoración riesgos y controles vigencia 2023 y socialización evento de riesgo materializado, 23 de octubre de 2023. 14. Reunión con Atención al Usuario y Servicio Ciudadano, socialización general, 26 de octubre de 2023. 15. Reunión con Dirección de Operaciones, Gestión Clínica y Seguridad del Paciente (Gestión de Cuentas Médicas, y Recobro a la Capitación y Conciliaciones), ajuste, revisión y valoración de riesgos y controles, 1 de noviembre de 2023.. 16. Reunión con Dirección Médica, Gestión Clínica y Seguridad del Paciente, ajuste, revisión y valoración de riesgos y controles, 1 de noviembre de 2023. 17. Reunión con Subdirección Bogotá, identificación de riesgos y controles, 8 de noviembre de 2023. 18. Reunión con Dirección Jurídica, Gestión de Tutelas, socialización posible evento de riesgo materializado, 10 de noviembre de 2023. 19. Reunión con Dirección de Operaciones, Gestión de Prestaciones Económicas, Gestión de Compensación y Conciliación, revisión del plan de mejoramiento y ajuste de controles, 16 de noviembre de 2023. 20. Reunión con Dirección Jurídica, conciliaciones y Demandas, revisión de plan de mejoramiento 4 sanciones SNS; identificación y valoración de riesgos y controles del riesgo fiscal, 17 de noviembre de 2013. 21. Reunión con Direccionamiento y Gerencia, Planeación Financiera, revisión y valoración de riesgos, 22 de noviembre de 2023. 22. Reunión con Gestión de Tutelas, 12 de diciembre de 2023 23. Reunión con Sucursal Meta, 18 de diciembre de 2023 24. Reunión con Dirección de Atención al Usuario, 26 de diciembre de 2023 Soportes: M01-GRI.pdf Matriz_Riesgo_20240104_105823.xlsx PL01-GRI.pdf Tercer Cuatrimestre 2023.zip			
2,1	Actualizar la matriz de riesgos de corrupción, opacidad, fraude y soborno (Circular externa 005-5 de 2021)	Matriz actualizada	1	**Oficial de Cumplimiento con el apoyo de la Oficina de Gestión del Riesgo**	Durante el tercer cuatrimestre de 2023 se realizaron 24 mesas de trabajo con lideres de proceso y sus apoyos para continuar con el fortalecimiento en la aplicación y conceptualización del Ciclo General de Riesgos, adicionalmente, se realizó valoración de los riesgos y controles de acuerdo con el contexto de cada proceso y su exposición y clasificación de riesgo. Soportes: Matriz_Riesgo_20240109_045739.xlsx Tercer Cuatrimestre 2023.zip	X		
2,2	Actualizar la matriz de riesgos lavado de activos y financiación del terrorismo (Circular externa 009 de 2018)	Matriz actualizada	1	**Oficial de Cumplimiento con el apoyo de la Oficina de**	Durante el tercer cuatrimestre de 2023 se realizaron 24 mesas de trabajo con lideres de proceso y sus apoyos para continuar con el fortalecimiento en la aplicación y conceptualización del Ciclo General de Riesgos, adicionalmente, se realizó valoración de los riesgos y controles de acuerdo con el contexto de cada	X		

				Gestión del Riesgo	proceso y su exposición y clasificación de riesgo. Soportes: Matriz_Riesgo_20240109_045739.xlsx Tercer Cuatrimestre 2023.zip			
3,1	Realizar divulgación y socialización del procedimiento de la Línea Ética	100%	No. Total solarizaciones realizadas / No. Total de socializaciones programadas	**Oficial de Cumplimiento**	Durante el tercer cuatrimestre de 2023 se ha participado en la inducción institucional programada por la Dirección de Talento Humano, en el que se ha sensibilizado sobre la importancia de la gestión de los riesgos de lavado de activos, financiación del terrorismo, proliferación de armas de destrucción masiva, corrupción, opacidad, fraude y soborno, en cuanto a su cumplimiento normativo y el impacto que estos pueden generar a la entidad. Asimismo, se informa sobre el uso del canal de denuncias "Línea Ética", su importancia y la forma en que se realiza la denuncia. Soporte: Inducción_OGR y OC - modificada.pptx Info Gestión 4 Trm 2023 OC VF.pdf Informe reinducción institucional 2023.xlsx Soporte inducción riesgos III cuatrimestre 2023_.xlsx	X		
3,2	Divulgación de la matriz de riesgos de corrupción	Divulgación de la matriz de riesgos de corrupción a todos los colaboradores y en la pagina web de la entidad	No. divulgaciones realizadas / No. Total de divulgaciones programadas	**Oficial de Cumplimiento**	Durante el tercer cuatrimestralmente 2023 se realizó la publicación de la matriz de riesgos de corrupción en la pagina web de la EPS-S correspondiente al segundo cuatrimestre de 2023. Soporte: Publicación Matriz Riesgos de Corrupción.pdf	X		
4,1	Desarrollar la cultura de autocontrol del sistema integral de riesgos, a través de capacitación, acompañamiento, seguimiento y monitoreo para dar cumplimiento a los linealitos definidos en la circular externa 004 del 29 de 2018 en cumplimiento en lo ordenado en el Decreto 682 del 18 de abril de 2018.	100%	No. De informes generados de la gestión del riesgo / total de informes programados	**Oficina de Gestión del Riesgo**	Durante el tercer cuatrimestre de 2023 la oficina de Gestión del Riesgo ha participado en la inducción institucional programada por la Dirección de Talento Humano capacitando en el ciclo general de riesgos a los colaboradores que ingresan a la entidad, capacitando a 66 colaboradores, en la reinducción institucional se capacitaron 661 trabajadores, de acuerdo a las mesas de trabajo realizadas en el tercer cuatrimestre de 2023 con los lideres de proceso y colaboradores en la identificación y ajuste de riesgos y controles se han capacitado 207 colaboradores a través de 24 mesas de trabajo, para un total de 934 colaboradores. La gestión desarrollada se describe en el informe trimestral realizado por la Oficina de Gestión del Riesgo, por lo anterior el cumplimiento del indicador es del 100% (1/1*100= 100%). Soportes: III Cuatrimestre 2023.zip Informe de Gestión Riesgos Diciembre 2023.pdf	X		
4,2	Acompañamiento y seguimiento a los riesgos de COFS	Informes de gestión	No. De informes generados / total seguimientos programados	**Oficial de Cumplimiento**	Para el tercer cuatrimestre 2023 se fortaleció la cultura de autocontrol realizando una gestión efectiva en el conocimiento del SARLFT y SICOF, se realizó acompañamiento a los lideres de los procesos, se capacitó a los colaboradores de la entidad en las jornadas de inducción y reinducción institucional Todo el proceso de la gestión realizada fue presentada en el informe de gestión.	X		

					Soportes: Info Gestión 4 Trm 2023 OC VF.pdf			
5,1	Verificar el avance y la efectividad en la implementación de los subsistemas de gestión del riesgo definidas en la circular externa 004 de 2018	100%	Numero auditorias ejecutadas sobre el avance y la efectividad en la implementación de los subsistemas de gestión del riesgo definidas en la circular externa 004 de 2018 / No. de auditorías programadas sobre el avance y la efectividad en la implementación de los subsistemas de gestión del riesgo definidas en la circular externa 004 de 2018	**Oficina de Control Interno**	En relación con las recomendaciones de la Superintendencia Nacional de Salud resolución 497 de 2021, la Oficina de Control Interno procedió a realizar un nuevo seguimiento al sistema de gestión del riesgo el cual se continuara realizando de manera permanente hasta finalizar el plan de mejoramiento. (agosto de 2024) y se presentaron los resultados de la evaluación del consolidado de riesgos y además, se hizo una verificación del riesgo en salud en la entidad. Soportes F03-CI INFO SEGUIMIENTO CE 004 DE 2018.pdf	X		
5,2	Evaluación y seguimiento a la matriz de riesgos de corrupción	100%	No. De seguimientos realizados a las matrices de riesgo (enfoque riesgos de corrupción) / No. Matriz de riesgos por proceso	**Oficina de Control Interno**	De conformidad con la actividad propuesta, en el mes de octubre se cumplió al 100% al evaluarse las 63 matrices disponibles en la plataforma "Almera", así mismo, se emitió el informe consolidado de la evaluación de los riesgos y controles. Soportes: F03-CI Informe Evaluación Controles Consolidado 2023.pdf	X		
RACIONALIZACION DE TRAMITES								
#	**Acción**	**Meta o Producto**	**Indicador**	**Responsable**	**AVANCE DICIEMBRE 31 DE 2023**	**Cumple**	**No cumple**	**En proceso**
1	Validación de la solicitud de usuario la cual tiene una duración de 20 días para el proceso de movilidad, posteriormente se remite correo electrónico con la evidencia del tramite realizado	Reducir el tiempo de validación a 5 días	Numero días promedio entre la radicación de la solicitud y la activación de la novedad	Dirección de Operaciones	El proceso de operaciones ha logrado una reducción significativa en el tiempo de ejecución, según se evidencia en las bitácoras de seguimiento. En promedio, el tiempo de validación se ha reducido a menos de 5 días, con un promedio general de 3 días por cada solicitud. Esta reducción en el tiempo de ejecución es el resultado de las mejoras implementadas en el proceso, las cuales se enfocaron en agilizar y optimizar cada etapa de la validación de las solicitudes de los usuarios. Gracias a estas mejoras, se ha logrado ofrecer un servicio más eficiente y oportuno a los usuarios, brindándoles respuestas más rápidas y reduciendo la incertidumbre asociada al proceso de validación. La disminución en el tiempo de ejecución de este proceso tiene un impacto directo en la satisfacción del ciudadano, ya que les permite recibir de manera oportuna la respuesta a su solicitud y avanzar en sus trámites sin demoras innecesarias. Además, esta mejora. Dando alcance al seguimiento del Sistema Único de Información y Tramites SUIT, se realiza el debido proceso de cargue de información en la plataforma, de manera que se evidencie el avance respecto a trámite. Se anexa:	X		

					Acta Racionalización de tramite (Coordinación de Operaciones y Atención al usuario) Análisis de información Soporte racionalización SUIT **Soporte** Acta racionalización de tramite - Movilidad .pdf Encuesta Atención al usuario.xlsx SOPORTE RACIONALIZACIÓN .docx TRAMITE MOVILIDAD.xlsx En el marco de la racionalización de trámites, se presenta una estrategia clave para mejorar la calidad de los servicios de salud, fomentar la confianza de los ciudadanos en la institución y promover la eficiencia en la gestión de los recursos, con el fin de contar con procesos ágiles y eficientes. Con el fin de racionalizar el trámite en beneficio al usuario, se presenta el siguiente proceso enfocado en la estrategia de disminuir los días de respuesta a 5 días hábiles, como se evidencia a continuación: 1. El equipo encargado del proceso de movilidad se compone de 5 personas, quienes llevan a cabo las siguientes actividades: Realiza depuración de solicitudes por novedad de movilidad a través de los correos: paucontributivo@capitalsalud.gov.co. y afiliaciones@capitalsalud.gov.co a diario se reciben alrededor de 600 correos. - Realizar asignación y distribución de solicitudes en carpetas dispuestas en los correos electrónicos, con el fin de que el técnico realice la gestión correspondiente. - Verificar el formulario y datos, así como lo documentos aportados por el usuario. - Realizar envió de respuesta a través de correo electrónico informando el estado del proceso, el tiempo de ejecución o novedad si se presenta el caso. - Hacer seguimiento a la encuesta de satisfacción propuesta. El proceso de operaciones ha logrado una reducción significativa en el tiempo de ejecución, según se evidencia en las bitácoras de seguimiento. En promedio, el tiempo de validación se ha reducido a menos de 5 días, con un promedio general de 2.8 días por cada solicitud. Esta reducción en el tiempo de ejecución es el resultado de las mejoras implementadas en el proceso, las cuales se enfocaron en agilizar y optimizar cada etapa de la validación de las solicitudes de los usuarios. Gracias a estas mejoras, se ha logrado ofrecer un servicio más eficiente y oportuno a los usuarios, brindándoles respuestas más rápidas y reduciendo la incertidumbre asociada al proceso de validación. La disminución en el tiempo de ejecución de este proceso tiene un impacto directo en la satisfacción del ciudadano, ya que les permite recibir prontamente la respuesta			

					a su solicitud y avanzar en sus trámites sin demoras innecesarias. Actualmente se están realizando encuestas para recoger la opinión y satisfacción de los usuarios respecto al proceso de "Validación de Solicitud de Usuario". Estas encuestas permitirán a la **Soportes** Acta racionalización de tramite - Movilidad .pdf TRAMITE MOVILIDAD.xlsx			
COMPONENTE RENDICIÓN DE CUENTAS								
Acción		**Meta o producto**	**Indicador**	**Responsable**	**AVANCE DICIEMBRE 31 DE 2023**	**Cumple**	**No cumple**	**En proceso**
1,1	Realizar la convocatoria a los usuarios y ciudadanía en general a la rendición, en un término no inferior a un mes de su realización a través de la página web y todos sus canales de comunicación. En el marco de la circular 006 de 2020	Convocatoria realizada a los usuarios y ciudadanía en general a la rendición. 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.	Piezas diseñadas/ piezas divulgadas	**Dirección de Atención al Usuario** **Coordinación de Comunicaciones** **Dirección de Estrategia y Planeación**	Se dio cumplimiento en el segundo cuatrimestre de 2023	X		
1,2	Publicar reportes trimestrales en la página web.	Publicación de los reportes trimestrales en la página web institucional sobre caracterización de sus afiliados, los indicadores de gestión del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad de la entidad, el estado de la contratación de la red prestadora de servicios por nivel de complejidad, cantidad de afiliados, cifras de nuevos afiliados y de las novedades presentadas indicando cantidad de traslados desde y hacia otras EAPB, movilidad, portabilidad, suspensiones, entre otros; cantidad de Oficinas de Atención al Usuario y gestión de cada una de ellas, tiempos de espera para la atención de los usuarios por canal y resultados de las encuestas de satisfacción de los usuarios	Reportes trimestrales programados/Reportes trimestrales publicados	**Dirección de Estrategia y Planeación con el apoyo de las siguientes dependencias:** **Dirección de Atención al Usuario** **Dirección Médica** **Dirección Operativa** **Dirección de Tecnología**	En cumplimiento a los informes trimestrales, Capital Salud EPS-S cumple con estos toda vez que se programa para el mes de enero la publicación del informe correspondiente a diciembre 2022, ya que son mes vencido su publicación. en la página web de la EPS en botón participa, rendición de cuentas, reporte trimestral, se encuentra publicado el irme trimestral correspondiente al tercer trimestre, dando cumplimiento al plan de acción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC, del componente de Rendición de Cuentas en el siguiente link: https://www.capitalsalud.gov.co/rendicion-de-cuentas-2023/#1605825966658-cb415f61-adc4 Soporte Reporte Trimestral III Trimestre 2023.pdf	X		

1.3	Publicar en la página web fecha y hora de rendición de cuentas	Realizar publicación en la página web de la entidad fecha, lugar y hora de la rendición de cuentas a más tardar el 10 de abril de 2023	Publicación programada/Publicación publicada	**Dirección de Estrategia y Planeación Dirección de Comunicación y Mercadeo**	Se dio cumplimiento en el primer cuatrimestre de 2023	X		
1.4	Publicar el informe de rendición de cuentas, así como la información sobre los diversos medios habilitados de participación.	Publicar el informe de rendición de cuentas, así como la información sobre los diversos medios habilitados de participación, antes de realizar el escenario de diálogo (mínimo 15 días antes) y durante el ejercicio de rendición de cuentas.	Publicación programada/Publicación publicada	**Dirección de Estrategia y Planeación con el apoyo de las todas las dependencias de la EPS.**	Se dio cumplimiento en el segundo cuatrimestre de 2023	X		
2,1	Realizar diálogos ciudadanos para conocer sus propuestas y expectativas frente a la Rendición de Cuentas.	Realizar 4 diálogos ciudadanos	Numero de diálogos ciudadanos programados / Total de Diálogos realizados	**Dirección de Atención al Usuario** **Líder de Participación Social** **Dirección de Comunicaciones y Mercadeo**	Para el año 2023, se tiene programada la realización de 4 Diálogos ciudadanos como parte del proceso de control social y apoyo previo a la Rendición de Cuentas de Capital Salud EPS S para la vigencia 2022; por esta razón se realizan 2 diálogos previo y los 2 siguientes están programados para el mes de noviembre, el día 3 se llevará a cabo en el departamento del Meta y para el de cierre de año se hace el 24 de noviembre 2023, el ultimo dialogo ciudadano. Para el mes de **septiembre** frente a este indicador se realizó el primer diálogo ciudadano sobre la gestión del Talento Humano en Capital Salud EPSS el día 22 de septiembre de 2023, con el apoyo del área de Participación Social y la vinculación a la actividad de grupos de valor y Asocapital. Soportes: - Informe de Participación Social septiembre 2023. _____ Para el año 2023, se tiene programada la realización de 4 Diálogos ciudadanos como parte del proceso de control social y apoyo previo a la Rendición de Cuentas de Capital Salud EPS S para la vigencia 2022; por esta razón se realizan 2 diálogos previo y los 2 siguientes están programados para el mes de noviembre, el día 3 se llevará a cabo en el departamento del Meta; para lo cual desde el mes de octubre se realiza todo el proceso de estructuración de expositores, presentaciones, piezas comunicativas y divulgación, invitaciones, viáticos, trasporte elementos de comunicación, refrigerios y demás requerimientos que se presenten. El ultimo y cuarto dialogo como cierre de año se realizará el 24 de noviembre 2023, con el tema de Canales de comunicación, deberes y derechos. Para el mes de octubre frente a este indicador se realizó toda la gestión del 3 y 4 diálogos Ciudadanos Capital Salud EPS-S. Soportes: - Informe de Participación Social octubre 2023. _____	X		

					Para el año 2023, estaba prevista la realización de 4 Diálogos ciudadanos como parte del proceso de control social y apoyo previo a la Rendición de Cuentas de Capital Salud EPS S vigencia 2022. Con este fin, se llevaron a cabo 2 diálogos en noviembre, el primero el día 3 en el departamento del Meta y el último y cuarto diálogo como cierre de año el 24 de noviembre de 2023. Este último diálogo tiene como temas principales los Canales de comunicación y los deberes y derechos de los usuarios; para los diálogos se realizó todo un proceso de estructuración que incluyó la selección de expositores, preparación de presentaciones, creación de piezas comunicativas, divulgación, envío de invitaciones, organización de viáticos, transporte y elementos de comunicación, así como la preparación de refrigerios y otros requerimientos necesarios. Indicador 4 Diálogos realizados / 4 Diálogos programados Soportes: - Informe de Participación Social noviembre 2023. - Actas de Diálogos ciudadanos			
2,2	Habilitar mecanismos de participación que permita presentar comentarios u observaciones previo a la gestión de rendición de cuentas.	Habilitar en el micrositio de rendición de cuentas de la EPS un formulario	Formulario creado en la página web	**Dirección de Atención al Usuario Dirección de Comunicaciones y Mercadeo**	Se dio cumplimiento en el segundo cuatrimestre de 2023	X		
2,3	Realizar jornada de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2022.	Una (1) audiencia pública de rendición de cuentas	Audiencia Pública de Rendición de Cuentas realizada	**Gerencia General**	Se dio cumplimiento en el segundo cuatrimestre de 2023	X		
3,1	Socialización de la gestión de rendición de cuentas para motivar Cultura de rendición de cuentas	Socialización 80% de los colaboradores ha través de los canales de comunicación.	No. De colaboradores al que se les socializa / No. De colaboradores total de la EPS	**Dirección de Estrategia y Planeación**	Desde la Dirección de Estrategia y Planeación, se llevó a cabo mensualmente la socialización del proceso de Rendición de Cuentas como parte integral del programa de inducción. Durante el tercer cuatrimestre, logramos capacitar a 41 personas. Además, mediante la reinducción, se reforzó internamente en la entidad la relevancia de este proceso para la ciudadanía, destacando la gestión y administración de los recursos de la entidad por parte de la EPS. En este contexto, se proporcionó capacitación a un total de 666 trabajadores. Soportes: Informe inducción 20222023 2.xlsx Informe inducción 20222023 2.xlsx Informe Reinducción institucional 2023 2.xlsx Socialización de rendición de cuentas Capital salud vigencia 2022 Asocspital.pdf Socialización de rendición de cuentas Capital salud vigencia 2022 SDIS CHC.pdf Socialización de rendición de cuentas Capital salud vigencia 2023 Talento humano.pdf	X		

3,2	Informe Final de la Rendición de Cuentas y acta vigencia 2022 publicado en la página web	Informe de Rendición de Cuentas 2022 Acta de la Rendición de Cuentas 2022	Informe Final de Rendición de Cuentas 2022 publicado en la página web Acta de la Rendición de Cuentas 2022 publicado en la página web	**Dirección de Estrategia y Planeación con el apoyo de la Oficina de Tecnología**	Se dio cumplimiento en el segundo cuatrimestre de 2023	X		
COMPONENTE ATENCION AL CIUDADANO								
Acción		**Meta o Producto**	**Indicador**	**Responsable**	**AVANCE DICIEMBRE 31 DE 2023**	**Cumple**	**No cumple**	**En proceso**
1,1	Medir el impacto y/o apropiación de los usuarios frente a los canales de atención dispuestos por la EPS-S	Reportes trimestrales	No. total, de atenciones por canal / No. total, de población afiliada	**Dirección de Atención al Usuario**	Con el fin de medir el impacto y/o apropiación de los usuarios frente a los canales de atención dispuestos por la EPS-S se relaciona el indicador de participación por canal respecto a las atenciones entre septiembre y noviembre de 2023: Presencial 561.088 = 93% Callcenter 29.275 = 5% Video atención 10.322 =2% Total atenciones 600.685 = 100% Indicador: Fórmula: No. total, de atenciones por canal / No. total, de población afiliada Resultado: 600.685 / 1.169.890 = 51% Soportes: INFORME CALL CENTER NOVIEMBRE 2023 V1.pdf INFORME CALL CENTER OCTUBRE 2023 V1.pdf INFORME CALL CENTER SEPTIEMBRE 2023 V2.pdf informe de canales de atención-sucursal meta -noviembre 2023.pdf informe de canales de atención-sucursal meta -octubre 2023.pdf informe de canales de atención-sucursal meta -Septiembre 2023.pdf INFORME DE GESTION LINEA DE FRENTE NOVIEMBRE.pdf INFORME DE GESTION LINEA DE FRENTE OCTUBRE.pdf INFORME DE GESTION LINEA DE FRENTE SEPTIEMBRE - BOGOTÁ.pdf Informe Video Atención - Noviembre.pdf Informe Video Atención - Octubre.pdf Informe Video Atención - Septiembre.pdf	X		
1,2	Fortalecimiento de información para mejorar el trámite de los usuarios.	Desarrollo e implementación de una aplicación móvil (app) donde los usuarios puedan realizar sus respectivos trámites.	Porcentaje de cumplimiento del plan de trabajo para el desarrollo de la APP	**Dirección de Tecnología**	La APP se encuentra funcional y en operación desde la DTE se mantiene en monitoreo para garantizar su operatividad. Se adjunta el resumen del canal donde se evidencia la cantidad de descargas que ha tenido la APP. Soporte APP Descargas.png	X		

1,3	Socializar canales para el acceso a los servicios que ofrece la EPS-S	100% de socializaciones realizadas durante la vigencia 2022 (12 socializaciones)	Numero de socializaciones ejecutadas / Total de Socializaciones en la vigencia	**Dirección de Atención al Usuario**	Se socializa con Asocapital de manera frecuente piezas informativas que tienen contenido de interés que fortalecen su quehacer con otros usuarios, para septiembre se socializaron con Asocapital estos temas: Capital Salud: • Capital al día apertura PAU Kennedy. • Pieza informativa de atención al público. Audifarma: • Pieza informativa de cambio de sede. Secretaria de salud Distrital • Promoción de la cultura del cuidado. • Conexión súper salud Soporte Informe de Gestión Participación Social Sucursal Bogotá septiembre 2023.pdf _____ Se socializa con Asocapital de manera frecuente piezas informativas que tienen contenido de interés que fortalecen su quehacer con otros usuarios, para octubre se socializaron con Asocapital estos temas: Capital Salud: Capital al día Alianza Pro familia, Capital Salud trabajan para la detección temprana de cáncer de cérvix. Pieza informativa día mundial del Corazón. Facebook LIVE En el marco del Día internacional de la “Lucha contra el Cáncer de Mama”. Facebook LIVE En el marco del día de la salud mental “cuidados de la salud mental en los Niñas (os)” Secretaria de Salud Distrital: Promoción de la cultura del cuidado “Eclipse sin riesgos” Campaña de protección y autocuidado personal. Capacitación control social y tipologías de corrupción. Indicador: 6 socializaciones ejecutadas / 6 Socializaciones programadas Anexos: - Informe Participación Social Adicional a esto, se ha realizado seguimiento de las actualizaciones de información y novedades que se identifiquen dentro de las Direcciones de Capital salud EPS-S y que afecten a los afiliados, garantizando su publicación en los diferentes canales de comunicación institucionales de capital salud EPS-S. Para el mes de octubre se recibieron 13 solicitudes de actualizaciones y/o publicaciones en donde se logró actualizar y dar respuesta a las 13 solicitudes. Anexos: - Reporte del área de comunicaciones Soportes:	X		

					Informe de Gestión Participación Social Sucursal Bogotá octubre 2023.pdf REPORTE CASOS COMUNICACIONES OCTUBRE.xlsx _____ Se socializa con Asocapital de manera frecuente piezas informativas que tienen contenido de interés que fortalecen su quehacer con otros usuarios, para noviembre se socializaron con Asocapital estos temas: Capital Salud: - "Hablemos claro: Desafíos y esperanzas en la respuesta al VIH" - Socialización de lo ocurrido en el IV dialogo ciudadano Secretaria de salud: - "Experiencias TIPS" - Rendición de cuentas 2020-2023. Indicador: 4 socializaciones ejecutadas / 4 Socializaciones programadas Anexos: - Informe Participación Social Adicional a esto, se mantiene seguimiento de las actualizaciones de información y novedades que se identifiquen dentro de las Direcciones de Capital salud EPS-S y que afecten a los afiliados, garantizando su publicación en los diferentes canales de comunicación institucionales de capital salud EPS-S. Para el mes de noviembre se recibieron 31 solicitudes de actualizaciones y/o publicaciones en donde se logró actualizar y dar respuesta a las 31 solicitudes. Anexos: - Reporte del área de comunicaciones Soportes: Informe de Gestión Participación Social Sucursal Bogotá Noviembre 2023 002.pdf REPORTE CASOS COMUNICACIONES NOVIEMBRE.xlsx			
2,1	Socialización del programa de humanización a los trabajadores de Capital Salud EPS-S	80%	No. de trabajadores capacitados/ No total de trabajadores	**Dirección de Talento Humano**	Durante el tercer cuatrimestre y conforme se sugiere en el monitoreo donde se insta a continuar con la labor de socialización del programa de humanización, se reporta para la vigencia un total de 365 colaboradores que se han capacitado en el programa y decálogo de humanización "Servimos con el corazón". Soporte: Humanización III cuatrimestre 2023.xlsx	X		
2,2	Elaborar un decálogo de humanización y divulgación a los trabajadores de la EPS-S	80%	No. de trabajadores con conocimiento del decálogo / No, total de trabajadores programados	**Dirección de Talento Humano**	Durante el tercer cuatrimestre y conforme se sugiere en el monitoreo donde se insta a continuar con la labor de socialización del programa de humanización, se reporta para la vigencia un total de 365 colaboradores que se han capacitado en el programa y decálogo de humanización "Servimos con el corazón".	X		

					Soporte: Humanización III cuatrimestre 2023.xlsx			
2,3	Desarrollo de la Cultura de humanización con la Dirección de Atención al Usuario	80%	No. de trabajadores programados / No. total de trabajadores de la DAU	**Dirección de Talento Humano**	Durante el tercer cuatrimestre DE 2023, se ha desarrollado en alianza con el SENA sobre técnicas para apropiar la cultura de humanización, las cuales comprende línea de desarrollo como la comunicación asertiva y el desarrollo de habilidades para implementar la atención humanizada en los colaboradores de la línea de frente que laboran en la ciudad de Bogotá y el departamento del Meta respectivamente, donde asistieron 208 personas de las 244 programadas para dicha sesión formadora, en la cual los colaboradores de la DAU, reportaron una adherencia a la jornada de 4.5 sobre 5 puntos. Así mismo, conforme a la observación realizada en el anterior cuatrimestre de la vigencia, se continua con la socialización del programa y decálogo de humanización donde se llevó a 365 colaboradores de toda la entidad. Dicho lo anterior, se da cumplimiento a la acción de la meta establecida para la vigencia toda vez que, se cuenta con un porcentaje de asistencia de los colaboradores de la DAU de un 85% Soportes: Humanización III cuatrimestre 2023.xlsx Técnicas para apropiar la cultura de humanización PAAC.xlsx	X		
3,1	Realizar encuestas de satisfacción en la atención a los afiliados.	95%	No. de usuarios satisfechos / No. total de usuarios encuestados	**Dirección de Atención al Usuario**	De acuerdo con el criterio No. 1 del anexo técnico de la Resolución 497 de 2021, en la sección de habilitación, la EPS debe evidenciar los resultados, indicadores y tableros de control para la evaluación y su mejoramiento, incluyendo satisfacción del usuario con los canales de atención. Análisis a nivel territorial (departamentos, distritos y municipios) y consolidado. En cumplimiento de dicho criterio y teniendo en cuenta la ficha técnica de indicadores de la resolución 0256 de 2016, la Dirección de Atención al Usuario de Capital Salud EPS-S ha puesto en marcha el proceso de medición de satisfacción por canales de atención obteniendo los siguientes resultados para el mes de septiembre: Indicador de medición de satisfacción: (Número de usuarios que respondieron bueno o excelente a la pregunta ¿Cómo califica su Experiencia global respecto a los servicios ofrecidos en el canal utilizado? / Número de usuarios que respondieron a la pregunta *100) CANAL PRESENCIAL DISTRITO CAPITAL DE BOGOTÁ Para el Distrito Capital de Bogotá se realizaron 954 encuestas en los diferentes puntos de atención, en donde 424 usuarios respondieron con calificación “Excelente” y 512 con calificación “Bueno” logrando así un 98% de satisfacción en este canal de atención. Indicador: (936 / 954) * 100 = 98% CANAL PRESENCIAL DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA Para el Departamento de Cundinamarca se realizaron 310	X		

					encuestas en el punto de atención Soacha, en donde 211 usuarios respondieron con calificación “Excelente” y 99 con calificación “Bueno” logrando así un 100% de satisfacción en este canal de atención. Indicador: (310 / 310) * 100 = 100% CANAL PRESENCIAL DEPARTAMENTO DEL META Para el Departamento del Meta se realizaron 378 encuestas en los diferentes puntos de atención, en donde 284 usuarios respondieron con calificación “Bueno” y 94 con calificación “Regular” logrando así un 75% de satisfacción en este canal de atención. Indicador: (284 / 378) * 100 = 75% RESULTADO GLOBAL DEL CANAL PRESENCIAL (Bogotá D.C., Dpto. del Meta Y Dpto. de Cundinamarca: 1530 / 1642 = 93% CANAL TELEFÓNICO – CALL CENTER (NACIONAL): Para el Canal Telefónico – Call center se realizaron 368 encuestas, en donde 78 usuarios respondieron con calificación “Excelente” y 212 con calificación “Bueno” logrando así un 79% de satisfacción en este canal de atención. Indicador: (290 / 368) * 100 = 79% CANAL VIDEO ATENCIÓN (NACIONAL): Para el Canal de Video atención – APP se realizaron 258 encuestas, en donde 45 usuarios respondieron con calificación “Excelente” y 151 con calificación “Bueno” logrando así un 76% de satisfacción en este canal de atención. Indicador: (196 / 258) * 100 = 76% RESULTADO GLOBAL CAPITAL SALUD EPS-S EN total se realizaron se realizaron 2268 encuestas en los diferentes canales de atención, en donde 758 usuarios respondieron con calificación “Excelente” y 1258 con calificación “Bueno” logrando así un 89% de satisfacción en los canales de atención. Indicador: (2016 / 2268) * 100 = 89% Soporte: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SEPTIEMBRE.xlsx Medición de Satisfacción Capital Salud EPS - Septiembre 2023 Actualizado Reunión 09-OCT.xlsx _____ De acuerdo con el criterio No. 1 del anexo técnico de la Resolución 497 de 2021, en la sección de habilitación, la EPS debe evidenciar los resultados, indicadores y tableros de control para la evaluación y su mejoramiento, incluyendo satisfacción del usuario con los canales de atención. Análisis a nivel territorial (departamentos, distritos y municipios) y consolidado. En cumplimiento de dicho criterio y teniendo en cuenta la ficha técnica de indicadores de la resolución 0256 de 2016, la Dirección de Atención al Usuario de Capital Salud EPS-S ha			

					puesto en marcha el proceso de medición de satisfacción por canales de atención obteniendo los siguientes resultados para el mes de octubre: Indicador de medición de satisfacción: (Número de usuarios que respondieron bueno o excelente a la pregunta ¿Cómo califica su Experiencia global respecto a los servicios ofrecidos en el canal utilizado? / Número de usuarios que respondieron a la pregunta *100) CANAL PRESENCIAL DISTRITO CAPITAL DE BOGOTÁ Para el Distrito Capital de Bogotá se realizaron 761 encuestas en los diferentes puntos de atención, en donde 415 usuarios respondieron con calificación “Excelente” y 329 con calificación “Bueno” logrando así un 98% de satisfacción en este canal de atención. Indicador: (744 / 761) * 100 = 98% CANAL PRESENCIAL DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA Para el Departamento de Cundinamarca se realizaron 307 encuestas en el punto de atención Soacha, en donde 169 usuarios respondieron con calificación “Excelente” y 138 con calificación “Bueno” logrando así un 100% de satisfacción en este canal de atención. Indicador: (307 / 307) * 100 = 100% CANAL PRESENCIAL DEPARTAMENTO DEL META Para el Departamento del Meta se realizaron 382 encuestas en los diferentes puntos de atención, en donde 292 usuarios respondieron con calificación “Bueno” y 90 con calificación “Regular” logrando así un 76% de satisfacción en este canal de atención. Indicador: (292 / 382) * 100 = 76% RESULTADO GLOBAL DEL CANAL PRESENCIAL (Bogotá D.C., Dpto. del Meta Y Dpto. de Cundinamarca: 1343 / 1450 = 93% CANAL TELEFÓNICO – CALL CENTER (NACIONAL): Para el Canal Telefónico – Call center se realizaron 369 encuestas, en donde 52 usuarios respondieron con calificación “Excelente” y 228 con calificación “Bueno” logrando así un 76% de satisfacción en este canal de atención. Indicador: (280 / 369) * 100 = 76% CANAL VIDEO ATENCIÓN (NACIONAL): Para el Canal de Video atención – APP se realizaron 338 encuestas, en donde 276 usuarios respondieron con calificación “Excelente” y 62 con calificación “Bueno” logrando así un 100% de satisfacción en este canal de atención. Indicador: (338 / 338) * 100 = 100% RESULTADO GLOBAL CAPITAL SALUD EPS-S EN total se realizaron se realizaron 2157 encuestas en los diferentes canales de atención, en donde 826 usuarios respondieron con calificación “Excelente” y 1135 con calificación			

					“Bueno” logrando así un 91% de satisfacción en los canales de atención. Indicador: (1961 / 2157) * 100 = 91% Soportes: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN OCTUBRE.xlsx Medición de Satisfacción Capital Salud EPS - Octubre 2023.xlsx _____ De acuerdo con el criterio No. 1 del anexo técnico de la Resolución 497 de 2021, en la sección de habilitación, la EPS debe evidenciar los resultados, indicadores y tableros de control para la evaluación y su mejoramiento, incluyendo satisfacción del usuario con los canales de atención. Análisis a nivel territorial (departamentos, distritos y municipios) y consolidado. En cumplimiento de dicho criterio y teniendo en cuenta la ficha técnica de indicadores de la resolución 0256 de 2016, la Dirección de Atención al Usuario de Capital Salud EPS-S ha puesto en marcha el proceso de medición de satisfacción por canales de atención obteniendo los siguientes resultados para el mes de noviembre: Indicador de medición de satisfacción: (Número de usuarios que respondieron bueno o excelente a la pregunta ¿Cómo califica su Experiencia global respecto a los servicios ofrecidos en el canal utilizado? / Número de usuarios que respondieron a la pregunta *100) CANAL PRESENCIAL DISTRITO CAPITAL DE BOGOTÁ Para el Distrito Capital de Bogotá se realizaron 831 encuestas en los diferentes puntos de atención, en donde 328 usuarios respondieron con calificación “Excelente” y 492 con calificación “Bueno” logrando así un 99% de satisfacción en este canal de atención. Indicador: (820 / 831) * 100 = 99% CANAL PRESENCIAL DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA Para el Departamento de Cundinamarca se realizaron 309 encuestas en el punto de atención Soacha, en donde 169 usuarios respondieron con calificación “Excelente” y 140 con calificación “Bueno” logrando así un 100% de satisfacción en este canal de atención. Indicador: (309 / 309) * 100 = 100% CANAL PRESENCIAL DEPARTAMENTO DEL META Para el Departamento del Meta se realizaron 401 encuestas en los diferentes puntos de atención, en donde 68 usuarios respondieron con calificación “Excelente” y 267 con calificación “Bueno” logrando así un 84% de satisfacción en este canal de atención. Indicador: (335 / 401) * 100 = 84% RESULTADO GLOBAL DEL CANAL PRESENCIAL (Bogotá D.C., Dpto. del Meta Y Dpto. de Cundinamarca: 1464 / 1541 = 95%			

					CANAL TELEFÓNICO – CALL CENTER (NACIONAL): Para el Canal Telefónico – Call center se realizaron 383 encuestas, en donde 84 usuarios respondieron con calificación “Excelente” y 209 con calificación “Bueno” logrando así un 77% de satisfacción en este canal de atención. Indicador: (293 / 383) * 100 = 76% CANAL VIDEO ATENCIÓN (NACIONAL): Para el Canal de Video atención – APP se realizaron 320 encuestas, en donde 95 usuarios respondieron con calificación “Excelente” y 193 con calificación “Bueno” logrando así un 90% de satisfacción en este canal de atención. Indicador: (288 / 320) * 100 = 90% RESULTADO GLOBAL CAPITAL SALUD EPS-S EN total se realizaron se realizaron 2244 encuestas en los diferentes canales de atención, en donde 744 usuarios respondieron con calificación “Excelente” y 1301 con calificación “Bueno” logrando así un 91% de satisfacción en los canales de atención. Indicador: (2045 / 2244) * 100 = 91% Soportes: ENCUESTA DE NOVIEMBRE.xlsx Medición de Satisfacción Capital Salud EPS - Noviembre 2023.xlsx			
3,2	Realizar monitoreo del cumplimiento a Indicadores establecidos en el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud -SOGCS	Cumplir los Estándares de oportunidad establecidos por la norma para los servicios de: 1. Medicina General:3 días 2. Pediatría: 5 días 3. Obstetricia: 5 días 4. Ginecología: 20 días 5. Medicina interna: 15 días 6. Cx General: 20 días 7. Odontología: 3 días 8. Revascularización miocárdica: 4 días 9. Cx de Cataratas 21 días 10. Cx de cadera:19 días	1. Oportunidad Medicina General 2. Oportunidad cita Pediatría 3 Oportunidad cita Obstetricia 4. Oportunidad cita Ginecología 5. Oportunidad Medicina interna 6. Oportunidad Cx General 7. Oportunidad Odontología 8. Oportunidad revascularización miocárdica 9. Oportunidad Cx de Cataratas 10. Oportunidad Cx de cadera	**Dirección Medica**	En el III cuatrimestre de la vigencia 2023, se mantiene el monitoreo a los indicadores de oportunidad. A continuación, se registra el resultado alcanzado en los meses de Agosto a Noviembre. 1. Oportunidad Medicina General: Agosto: 2.73 Septiembre: 2.91 Octubre: 2.06 Noviembre: 2.04 2. Oportunidad cita Pediatría: Agosto: 3.82 Septiembre: 3.84 Octubre: 3.84 Noviembre: 3.46 3. oportunidad cita Gineco-obstetricia: Agosto: 3.29 Septiembre: 6.55 Octubre: 2.78 Noviembre: 3.05 4. Oportunidad Medicina interna: Agosto: 5.28 Septiembre: 4.80 Octubre: 5.84 Noviembre: 5.42	X		

					5. Oportunidad Cx General: Agosto: 5.67 Septiembre: 6.57 Octubre: 6.29 Noviembre: 5.86 6. Oportunidad Odontología: Agosto: 2.73 Septiembre: 2.69 Octubre: 2.50 Noviembre: 2.42 7. Oportunidad revascularización miocárdica: Agosto: 23 Septiembre: 1.33 Octubre: 5.26 Noviembre: 5 8. Oportunidad Cx de Cataratas: Agosto: 12.52 Septiembre: 11.55 Octubre: 15.41 Noviembre: 14.71 9. Oportunidad Cx de reemplazo de cadera: Agosto: 10.48 Septiembre: 8.73 Octubre: 13.46 Noviembre: 19.18 Nota Aclaratoria: La información oficial con corte a diciembre aún no se encuentra, toda vez que la red prestadora no ha realizado el reporte, cuando se tenga se actualizara esta información De acuerdo con los resultados alcanzados se puede observar cumplimiento del estándar establecido por norma: TABLERO DE CONTROL - SERVICIOS HOSPITALARIOS 2023.xlsx TABLERO GERENCIAL CONSOLIDADO ENE. - NOV. 2023.xlsx			
3,3	Solucionar de forma oportuna y eficiente las solicitudes de PQRSD regulares.	Solución del 100% de los PQRSD que llegan por los distintos canales (PAU, Buzón de Sugerencia, correo electrónico, página web) recepción, clasificación, registro y trámite de las PQRSD.	No. PQRD solucionadas / No. PQRD radicadas	**Dirección de Atención al Usuario con el apoyo de: Subdirección Sucursal Bogotá** **Subdirección Sucursal Meta**	Se da cierre al seguimiento por implementación de la siguiente actividad (cambio): 3.3. Brindar respuestas resolutivas dentro de los tiempos establecidos **Brindar respuestas resolutivas dentro de los tiempos establecidos de cara a las necesidades plasmadas por los**		X	

					usuarios de la EPS Capital Salud, a través de las PQRD radicadas por la Superintendencia Nacional de Salud Inicio: 01/09/2023 Fin: 31/12/2023			
3,3	Brindar respuestas resolutivas dentro de los tiempos establecidos de cara a las necesidades plasmadas por los usuarios de la EPS Capital Salud, a través de las PQRD radicadas por la Superintendencia Nacional de Salud	100%	(Número total de casos SNS solucionados a tiempo / Total de casos recepcionado SNS * 100)	**Dirección de Atención al Usuario**	**Para el mes de septiembre de 2023:** Se recibieron 949 PQRD de interés general, de las cuales 687 PQRD se han solucionado dentro de los términos de ley con corte al 06 de octubre de 2023, Indicador: 687/949=72% Se recibieron 18 PQRD Riesgo de vida (vital), de las cuales 11 PQRD se han solucionado dentro de los términos de ley con corte al 06 de octubre de 2023. Indicador: 11/18=61% Se recibieron 1004 PQRD Riesgo Priorizado, de las cuales 466 PQRD se han solucionado dentro de los términos de ley con corte al 06 de octubre de 2023, Indicador: 466/1004=46% Se recibieron 2895 PQRD Riesgo Simple, de las cuales 784 PQRD se han solucionado dentro de los términos de ley con corte al 06 de octubre de 2023, Indicador: 784/2895=27% Indicador general septiembre: 1948 / 4866 = 40% Anexos: - CONSOLIDADO PQRD 2023 - SEGUIMIENTO SAT" Con el fin de mejorar los tiempos de respuesta, se realizan mesas de conciliación con las Subredes Integradas de Servicios de Salud. se anexan actas de dichas reuniones. **Soportes:** Conciliación Septiembre - Subred Centro Oriente 2023.pdf Conciliación Septiembre - Subred Norte 2023.pdf Conciliación Septiembre - Subred Sur 2023.pdf Conciliación Septiembre - Subred Sur Occidente 2023.pdf CONSOLIDADO PQRD 2023 - SEGUIMIENTO SAT.xlsx _____ **"Para el mes de octubre de 2023**: Se recibieron 960 PQRD de interés general, de las cuales 805 PQRD se han solucionado dentro de los términos de ley con corte al 09 de noviembre de 2023, Indicador: 805/960=84% Se recibieron 10 PQRD Riesgo de vida (vital), de las cuales 7 PQRD se han solucionado dentro de los términos de ley con corte al 09 de noviembre de 2023. Indicador: 7/10=70% Se recibieron 1092 PQRD Riesgo Priorizado, de las cuales 222 PQRD se han solucionado dentro de los términos de ley con corte al 09 de noviembre de 2023, Indicador: 222/1092=20% Se recibieron 3012 PQRD Riesgo Simple, de las cuales 557 PQRD se han solucionado dentro de los términos de ley con corte al 09 de noviembre de 2023, Indicador: 557/3012=18%		X	

					Indicador general octubre: 1591 / 5074 = 31% Indicador general acumulado (sep-oct): 3539 / 9940 = 36% Anexos: - BASE PQRD OCTUBRE 2023 - SEGUIMIENTO TIEMPOS" Con el fin de mejorar los tiempos de respuesta, se realizan mesas de conciliación con las Subredes Integradas de Servicios de Salud. se anexan actas de dichas reuniones. **Soporte:** BASE PQRD OCTUBRE 2023 - SEGUIMIENTO TIEMPOS.xlsx Conciliación Octubre 2023 - Subred CENTRO ORIENTE..pdf Conciliación Octubre 2023 - Subred NORTE.pdf Conciliación Octubre 2023 - Subred SUROCCIDENTE..pdf Conciliación Octubre 2023 - Subred SUR..pdf _____ **"Para el mes de noviembre de 2023:** Se recibieron 951 PQRD de interés general, de las cuales 815 PQRD se han solucionado dentro de los términos de ley con corte al 08 de diciembre de 2023, Indicador: 815/951=86% Se recibieron 9 PQRD Riesgo de vida (vital), de las cuales 8 PQRD se han solucionado dentro de los términos de ley con corte al 08 de diciembre de 2023. Indicador: 8/9=89% Se recibieron 983 PQRD Riesgo Priorizado, de las cuales 576 PQRD se han solucionado dentro de los términos de ley con corte al 08 de diciembre de 2023, Indicador: 576/983=59% Se recibieron 2622 PQRD Riesgo Simple, de las cuales 1151 PQRD se han solucionado dentro de los términos de ley con corte al 08 de diciembre de 2023, Indicador: 1151/2622=44% Indicador general noviembre: 2550 / 4575 = 56% Indicador general acumulado (sep-oct-nov): 6089 / 14515 = 42% Anexos: - BASE PQRD NOVIEMBRE 2023 - SEGUIMIENTO TIEMPOS" Con el fin de mejorar los tiempos de respuesta, se realizan mesas de conciliación con las Subredes Integradas de Servicios de Salud. se anexan actas de dichas reuniones. BASE PQRD NOVIEMBRE 2023 - SEGUIMIENTO TIEMPOS.xlsx Conciliación Noviembre 2023 - Subred CENTRO ORIENTE..pdf Conciliación Noviembre 2023 - Subred NORTE..pdf Conciliación Noviembre 2023 - Subred SUR OCCIDENTE..pdf Conciliación Noviembre 2023 - Subred SUR..pdf _____ **Para el mes de diciembre de 2023:** Se recibieron 693 PQRD de interés general, de las cuales 532 PQRD se han solucionado dentro de los términos de ley con corte al 10 de enero de 2024, Indicador: 532/693=77%			

					Se recibieron 14 PQRD Riesgo de vida (vital), de las cuales 5 PQRD se han solucionado dentro de los términos de ley con corte al 10 de enero de 2024. Indicador: 5/14=36% Se recibieron 684 PQRD Riesgo Priorizado, de las cuales 313 PQRD se han solucionado dentro de los términos de ley con corte al 10 de enero de 2024, Indicador: 313/684=46% Se recibieron 1631 PQRD Riesgo Simple, de las cuales 554 PQRD se han solucionado dentro de los términos de ley con corte al 10 de enero de 2024. Indicador: 554/1631=34% Indicador general diciembre: 1404 / 3022 = 46% Indicador general acumulado (sep-oct-nov-dic): 7493 / 17537 = 42% Anexos: - BASE PQRD DICIEMBRE 2023 - SEGUIMIENTO TIEMPOS" Con el fin de mejorar los tiempos de respuesta, se realizan mesas de conciliación con las Subredes Integradas de Servicios de Salud. se anexan actas de dichas reuniones. **Soporte** PQRD Seguimiento tiempos Diciembre.xlsx PQRD Seguimiento tiempos Diciembre.xlsx			
3,4	Solucionar de forma inmediata las solicitudes de PQRD Riesgo de Vida de acuerdo con la normatividad vigente.	100% requerimientos solucionados por el Grupo de Soluciones Inmediatas en Salud del proceso Atención al Usuario.	No. solicitudes riesgo de vida solucionadas / No. solicitudes de riesgo de vida solicitadas	**Dirección de Atención al Usuario con el apoyo de las siguientes dependencias:** **Dirección Médica (Subdirección Sucursal Bogotá y Subdirección Sucursal Meta)** **Dirección Operativa** **Dirección Administrativa y Financiera** **Dirección Jurídica y** **Otras dependencias según necesidad**	Se da cierre al seguimiento por implementación de la siguiente actividad (cambio): 3.3. Brindar respuestas resolutivas dentro de los tiempos establecidos **Brindar respuestas resolutivas dentro de los tiempos establecidos de cara a las necesidades plasmadas por los usuarios de la EPS Capital Salud, a través de las PQRD radicadas por la Superintendencia Nacional de Salud** Inicio: 01/09/2023 Fin: 31/12/2023		X	

4,1	Capacitar y orientar a los usuarios sobre modelo de atención, deberes, derechos y otros temas de interés.	80%	No. De personas capacitadas / No. personas programadas	**Dirección de Atención al Usuario**	Se logró cumplir exitosamente el objetivo de capacitar a todas las personas programadas. Para lograr esta meta, se cuenta con el apoyo de los diferentes PAU incrementando notablemente la cantidad de capacitaciones. Resultados personas capacitadas: Noviembre: 6307 Octubre: 5508 Septiembre: 1515 Resultado indicador: 100% Anexos: - Informe de Participación Social - Listas de asistencia Soportes: derechos y deberes calle 73 noviembre.pdf derechos y deberes pau bosa_2023110711595644.pdf derechos y deberes pau bosa_2023110712004835.pdf derechos y deberes pau bosa_2023110712013505.pdf derechos y deberes pau bosa_2023113013155371.pdf derechos y deberes pau bosa_2023113013172845.pdf derechos y deberes PAU bosa_2023120119033911.pdf derechos y deberes PAU bosa_2023120119041251.pdf derechos y deberes PAU bosa_2023122213401107.pdf derechos y deberes pau bosa noviembre.pdf derechos y deberes pau bosa octubre.pdf derechos y deberes pau bosa.pdf derechos y deberes PAU calle 73_2023113013124487.pdf derechos y deberes pau calle 73 noviembre.pdf derechos y deberes pau calle 73.pdf derechos y deberes pau kennedy_2023113013143130.pdf derechos y deberes PAU kennedy_2023122213391069.pdf derechos y deberes pau kennedy.pdf derechos y deberes pau midericordia.pdf derechos y deberes PAU misericordia_2023120119022125.pdf derechos y deberes PAU misericordia_2023122213383711.pdf derechos y deberes pau misericordia noviembre.pdf derechos y deberes pau misericordia.pdf derechos y deberes pau soacha octubre y noviembre.pdf derechos y deberes pau soacha.pdf derechos y deberes pau suba Kennedy noviembre.pdf derechos y deberes pau suba Kennedy octubre.pdf derechos y deberes pau suba Kennedy octubre.pdf derechos y deberes pau suba.pdf derechos y deberes PAU tunal_2023122213393243.pdf derechos y deberes pau tunal noviembre.pdf derechos y deberes pau tunal octubre.pdf derechos y deberes pau tunal.pdf formato para solicitud de comunicación y mercadeo.pdf formatos derechos y deberes bosa.pdf formatos derechos y deberes calle 73_2023121910304287.pdf formatos derechos y deberes calle 73.pdf formatos derechos y deberes kennedy.pdf	X		

					formatos derechos y deberes soacha_2023121910223837.pdf formatos derechos y deberes soacha.pdf formatos derechos y deberes suba.pdf INDUCCION PPSS.pdf Informe de Gestión Participación Social Sucursal Bogotá Noviembre 2023 002.pdf Informe de Gestión Participación Social Sucursal Bogotá octubre 2023.pdf Informe de Gestión Participación Social Sucursal Bogotá septiembre 2023.pdf			
4,2	Establecer mesas de trabajo con las formas de participación	8 mesas durante la vigencia en Bogotá 10 mesas durante la vigencia en Meta	No. de mesas realizadas / Total de mesas programadas	**Dirección de Atención al Usuario**	Durante el tercer cuatrimestre participamos en 17 mesas de trabajo relacionadas con las formas de participación social. Estas mesas fueron programadas por diferentes entidades. La interacción en estas mesas y las actividades realizadas nos brindaron la oportunidad de conocer el funcionamiento y desarrollo de diversas labores, así como integrarnos en las actividades conjuntas que llevamos a cabo en nuestro trabajo diario. Esto contribuye al fortalecimiento de la atención a las poblaciones con las que trabajamos y a sobre cumplir a la meta de la cantidad de mesas de trabajo programadas Resultado indicador global 2023: No de mesas realizadas / Total de mesas programadas 25 / 16 = 156% MESAS NOVIEMBRE 1. Mesa de participación efectiva de víctimas del conflicto armado Alcaldía Local de Tunjuelito Subred Sur socialización de ruta de atención a victimas Objetivo: Socializar la ruta de atención a víctimas del conflicto armado y el portafolio de servicios de atención de capital salud EPS- S. Sitio: Alcaldía Local de Tunjuelito 14 de noviembre de 2023; 9 am a 2 pm Presencial 2. Veeduría Distrital Competencias sector mujer Objetivo: socializar los servicios de acompañamiento y competencias del sector mujer 14 de noviembre 2023 Virtual 3. Supersalud VII seminario de la participación ciudadana y control social. Objetivo: Dar a conocer los diferentes servicios de la Supersalud. Sitio: Cámara de comercio de Soacha Cundinamarca. 15 de noviembre 2023 Presencial. 4. Mesa Comunitaria de participación social Subred Sur Occidente Fontibón. Objetivo: Presentar el portafolio de servicios y atención de Capital salud EPS-S. Sitio: Salón comunal Jordán y hora 9 am a 11am	X		

					22 de noviembre 2023 Presencial 5. Mesa Comunitaria de participación en Subred norte Engativá. Objetivo: Presentar el portafolio de servicios y atención de Capital salud EPS-S. Sitio: Casa mujer respiro 29 de noviembre 2023 Hora 9 am a 11am Presencial. 6. Secretaria Distrital de Salud: evento se socialización y cierre de eventos TIPS. Objetivo: Socializar los procesos de capacitación en los TIPS. Sitio: SDS 29 de noviembre 2023 Hora: 1pm a 5 pm Presencial. MESAS OCTUBRE 1. Veeduría Distrital Objetivo: Socializar las acciones realizadas por la SDIS en sus diferentes proyectos y modalidades. 03 de octubre de 2023 Sitio: Archivo de Bogotá. Presencial 2. Reunión subred Centro oriente y JAC Objetivo: Establecer y socializar procedimientos que se realizan desde Capital salud EPS-S 12 de octubre 2023 Centro de salud Diana Turbay Presencial 3. Café participativo Veeduría Distrital Objetivo: Directivos comprometidos con la participación y el control social. Sitio: Planetario Distrital 17 de octubre 2023 Presencial. 4. Mesa Convenio Marco enfoque diferencial Secretaria de Salud Distrital. Objetivo: Presentar las necesidades de las poblaciones Indígenas y Pueblo Rrom Gitano, en salud. Sitio: Cll 36 N 21-10 Teusaquillo 18 octubre 2023 Presencial. 5. Capacitación referente de participación social Secretaria de Salud Objetivo: establecer la importancia del enfoque diferencian en la atención en salud de los			

					diferentes pueblos indígenas asentados en Bogotá. Sitio: Universidad ECCI Kr 10 N 10 – 16 27 octubre 2023 6. Mesa de servicio a la ciudadanía (IPS Subredes Y EPS) Octubre Objetivo es establecer las acciones que se realizan en las 4 subredes y la EPS Capital Salud, con respecto a la atención a los usuarios y las estrategias establecidas para la prestación de servicios de salud línea 3 y 4. Sitio: Aula Hospital de Kennedy Secretaria de salud distrital 30 de octubre 2023 Presencial MESAS SEPTIEMBRE 1. Convocatoria a la Asamblea General de COPACOS Objetivo: tercera mesa de copacos Soacha. 20 de septiembre de 2023 Alcaldía municipal de Soacha Presencial 2. Mesa de servicio a la ciudadanía (IPS Subredes Y EPS) septiembre El objetivo es establecer las acciones que se realizan en las 4 subredes y la EPS Capital Salud, con respecto a la atención a los usuarios y las estrategias establecidas para la prestación de servicios de salud línea 1 y 2. Sala de reuniones SDS Secretaria de salud distrital 22 de septiembre 2023 Presencial 3. SIAU Soacha Secretaria municipal de Soacha. Objetivo: establecer los sistemas de afiliación, PQRD y atención prestada a los usuarios de las diferente EAPB, que funcionan actualmente en el Municipio de Soacha. Secretaria municipal de salud Soacha. 26 de septiembre 2023 Presencial 4. Reconciliación y Paz Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación. Objetivo: Sensibilizar y apropiar Conceptos para la No Estigmatización y No Discriminación de la Población en proceso de Reincorporación, Reintegración y Comparecientes de la Fuerza Pública. 26 de septiembre de 2023 Presencial.			

					5. Reunión equipo DAU Objetivo: socializar al equipo líder la política pública distrital en salud. 28 de septiembre 2023 Salón Cedro Capital Salud Presencial. Anexos: - Informe Participación Social - Listas de asistencia de las mesas realizadas Soportes: 13 Dic Víctimas conflicto armado.pdf AsistenciaSocCompetenciasVeeduria.pdf AsistenciaSocializacionCompetenciasSectorMujer 11-14-2023.pdf Capacitación Plataforma Colibrí Capital Salud EPS respuestas 1.pdf DENUNCIA EFECTIVA Y PROTECCIÓN AL DENUNCIANTE VEEDURIA 12-11-2023.pdf Informe de Gestión Participación Social Sucursal Bogotá Noviembre 2023 002.pdf Informe de Gestión Participación Social Sucursal Bogotá octubre 2023.pdf Informe de Gestión Participación Social Sucursal Bogotá septiembre 2023.pdf Mesa al servicio de la ciudadanía. 28 ago 2023.pdf Mesa de servicio a la ciudadanía 29-07-2023.pdf Mesa de Servicio a la ciudadanía - SiSS-CAPB 30 Oct.pdf Mesa integrada de víctimas nov 2023.pdf Mesa técnica de Participación Social 38 agosto 2023.pdf Participación Social 25 Agosto SDD.pdf Presentación portafolio de servicios Supersalud.pdf Segundo diálogo territorial sub red norte.pdf SEMANA DE LAS BUENAS PRÁCTICAS VEEDURIA 30-11-2023 .pdf SOCIALIZACIÓN DE COMPETENCIAS 23-08-2023.pdf Veerduria.pdf Veeduría Sector cultura 13 de Julio.pdf			
4,3	Mantener el seguimiento a las cohortes de Alto costo para favorecer la integralidad de la atención a este grupo poblacional priorizado	≥70% de cohortes con seguimiento	% de cohortes de alto costo con seguimiento Número total de cohortes de alto costo con seguimiento en el periodo / Número total de cohortes	**Dirección Medica Coord. Modelo y Gestión del Riesgo**	Para los meses de Agosto a noviembre, se realiza seguimiento a las cohortes enfermedades de alto costo de manera mensual en donde se realiza análisis por cada una de ellas de la siguiente manera: teniendo en cuenta la meta se dio cumplimiento >70% de cohortes de alto costo con seguimiento VIH - HEPATITIS C Se realizan 37 llamadas de septiembre a octubre , a pacientes convivientes con el virus de la hepatitis C y/o con el virus del VIH, se relacionan en los soportes actas de seguimiento a tratamientos por parte de las IPS . el 67% hepatitis C y el 84% VIH" se aclara que estos	X		

					seguimientos se realizan por situaciones particulares de los usuarios y no son el reflejo de la población en general Hepatitis C: el 67% refieren adherencia al tratamiento 20% en estudio 20% llamada de ingreso al programa" Hepatitis C: Un total de llamadas de 15, para los meses de agosto a Noviembre. VIH: 54% llamada de ingreso al programa 12% en estudio 12% inactivos a la EPS 8% llamada fallida 4% no adherente 12% traslado de IPS" VIH: Realizo un total de 22 llamadas de agosto a noviembre. ENTREGA TAR Se realizan 22 llamadas a los usuarios convivientes con el virus del VIH 91% son adherentes al tratamiento 2% refieren que la IPS no les suministró el medicamento 3% no son adherentes al tratamiento" CANCER Se realizaron seguimientos telefónicos de agosto a noviembre a pacientes con diagnóstico de cáncer, de la siguiente manera : Agosto:350 Septiembre :323 Octubre: 244 Noviembre: 233 En donde se evidencia que el 89% de los pacientes se evidencia que se encuentran en tratamiento el 20% la llamada se relacionaba con el ingreso al programa y el 2% se evidencia no adherencia al tratamiento. ENFERMEDAD RENAL CRONICA Se realizan 20 llamadas de Agosto a Noviembre a usuarios en TRR: el 22% de las llamadas son fallidas 81% son adherentes a la ruta. 60% de los usuarios no son adherentes al tratamiento" Se aclara que son llamadas priorizadas a usuarios en que las IPS refirieron 1 o varias inasistencias al programa, por tal motivo no es representativo de la población en TRR			

					NOTA: se realiza el cargue de la información correspondiente al 3er y 4to trimestre ya que se encuentran pendiente el cargue de la información para el mes de Noviembre y Diciembre de algunas de las cohortes para dar cierre al seguimiento. No obstante, se explica ya que el prestador no ha enviado las bases para culminar el proceso de actualización acorde al mes. Soportes: SOPORTES ALTO COSTO.rar			
4,4	Identificar, gestionar y controlar el riesgo individual con intervenciones acorde a la RIA con el fin de impactar de manera positiva los resultados en salud de la población afiliada	> 80%	Porcentaje de indicadores de Modelo de Atención que alcanzan cumplimiento de la meta establecida Numero de Indicadores que cumplen meta establecida/ Número total de Indicadores de Modelo de Atención*100	**Dirección Medica Coord. Modelo y Gestión del Riesgo**	Para el Mes de septiembre 2023 El Modelo de atención se evalúa con 20 indicadores, de los cuales se alcanzó cumplimiento de la meta, para 16 alcanzando un cumplimiento frente a la meta establecida Septiembre 2023: para este mes dio un cumplimiento con el 80 % frente al Porcentaje de indicadores de Modelo de Atención que alcanzan cumplimiento de la meta 1. Tasa incidencia de Sífilis Congénita La tasa de sífilis congénita acumulada con corte al mes de septiembre 2023 es de 5.40 por 1000 nacidos vivos y muertos (n=36) y la tasa del mes es de 4.32 (n=3) por 1000 nacidos vivos y muertos. El resultado mensual nacional tiene un aumento de 0.04 puntos porcentuales en comparación con el mes inmediatamente anterior, lo anterior atribuido a la notificación tardía de un caso que se presentó en el mes de agosto, pero su notificación al aplicativo sivigila fue en el mes de septiembre. Para la sucursal Bogotá la tasa de sífilis congénita es de 6.16 por 1000 nacidos vivos y muertos (n=3); la cual presenta un aumento de 0.73 en comparación con el mes inmediatamente anterior, que a pesar de presentar el mismo número de casos el total de nacidos vivos disminuyo para este mes. En la sucursal de Meta para el mes de septiembre se presenta una tasa de 0.00 * 1000 nacidos vivos más muertos (n=0) generando una disminución significativa en comparación con el mes inmediatamente anterior. Para el mes de septiembre 2023 los 3 casos son nuevos para Capital Salud y asignados a la sucursal Bogotá; de ellos 1 caso asignado a la subred norte, 1 a la subred sur occidente y 1 a la subred centro oriente, el 33.3% (n:1) es hijo de madre migrante con nacionalidad venezolana; el 66.6% de las madres no contaban con afiliación mayor a 3 meses. Del total de los casos notificados por sífilis congénita el 100% (n=3) cuentan con afiliación a la EPS actualmente, el 100% (n=3) no asistieron a controles prenatales, El 100% (n=3) de las usuarias cuentan con tratamiento completo, el cual fue suministrado con menos de 30 antes del parto, el 66.6% (n=2) de las parejas cuenta con tratamiento y el 100% (n=3) de los recién nacidos cuenta con tratamiento completo. El 100% (n=3) de las madres egresa con método de planificación inyectable trimestral. 2. Tasa de incidencia de tumor maligno invasivo de cérvix Para el mes de septiembre 2023 se reportaron 23 usuarias en SIVIGILA evento 155 “CÁNCER DE CUELLO UTERINO, 14 usuarias fueron reportadas con lesión premaligna NIC III, se	X		

					encuentran en tratamiento y seguimiento por la Subred. Se solicita el ajuste de caso en SIVIGILA por no adenocarcinoma. Tenemos 9 casos de sucursal Bogotá con carcinoma de estos casos 7 fueron identificados en estadio invasivo, (estadio IIB, IIIB y IVA) Los 9 casos están adheridas a la ruta establecida con IPS especializada, en manejo por oncología 8 casos en INC y un caso en Oncolife. A la fecha 2 usuarias ya iniciaron tratamiento y tenemos 7 usuarias en exámenes de extensión y en programación de junta disciplinar para definición e inicio de tratamiento. 3. Porcentaje de esquemas de vacunación en niños menores de 1 año : El indicador mensual para el de septiembre corresponde a 72,25% (n=819) con un descenso de 10.24 puntos porcentuales en comparación con el mes anterior, teniendo como vacunación mensual esperada 1.134 menores; del total de la cohorte de menores de un año (n=13.602) se tiene la cobertura en el 62,76% (n=8.536) es de aclarar que la nueva cohorte de menores de un año tiene cuenta con menores que no cumplen la edad para la aplicación del biológico, por lo que el ascenso del mismo se ve progresivo de acuerdo al cumplimiento de la edad para la aplicación del biológico el cual es a partir de los 6 meses de edad. Para el mes de septiembre 2023 el porcentaje de esquema de vacunación de niños menores de un año en la Sucursal Bogotá es de 71,41% (n=642), el porcentaje de cobertura del total de la cohorte es del 62,64% (n=6.755) se evidencia un aumento de 6.58 puntos porcentuales, teniendo en cuenta que en la cohorte se encuentran menores de 1 año que no cumplen en el momento la edad para la aplicación del biológico trazador; es de aclarar que por oportunidad de registro se identifican vacunas aplicadas en meses anteriores que no contaban con el registro en aplicativo y reporte; así mismo se resalta el seguimiento a la calidad del dato que actualmente se está desarrollando con la red prestadora y que a través de estas auditorías se ha evidenciado mejoras en los equipos vacunadores frente a la actualización del aseguramiento y datos personales en el aplicativo PAI. 4. Tasa de mortalidad perinatal : Septiembre2023: Para el mes de Septiembre Capital Salud EPS-S presenta una tasa de mortalidad perinatal de 21.55 por 1.000 nacidos vivos (n=15), con una tasa de mortalidad perinatal acumulada de 19.39 por 1.000 nacidos vivos (n=129), presentando un aumento de 0.59 puntos en el indicador acumulado en comparación con el mes inmediatamente anterior. La sucursal Bogotá para este mes presenta una tasa de mortalidad perinatal de 24.59 por 1.000 nacidos vivos (n=12) con un aumento significativo de 8.29 puntos porcentuales en comparación con el mes inmediatamente anterior, al igual que el aumento en el número de casos. Para la sucursal Meta se presenta una tasa de 14.42 por 1.000 nacidos vivos (n=3) con un descenso de 4.27 puntos porcentuales; evidenciando una			

					disminución en el indicador en comparación con el mes inmediatamente anterior. Se aclara que se presentaron dos notificaciones tardías por evento 560 muerte neonatal tardía (usuarios que fallecen en el mes de julio, pero la notificación al aplicativo sivigila fue realizadas el 10 de octubre y el 21 de septiembre de 2023. (CC 1024550447 y PT5095521). Para el mes de septiembre se presentan un total de 15 casos nuevos, 12 de la sucursal Bogotá y 3 de Meta, del total de casos del mes el 80% (n=12) son usuarios hijos de madres colombianas y el 10% (n=3) restante hijos de madres migrantes venezolanas; de ellas el 66.6% no presentan asignación mayor a 3 meses a la EAPB. Los diagnósticos de fallecimiento asociados son, asfixia del nacimiento, no especificada, asfixia del nacimiento, severa, enterocolitis necrotizante del. feto y del recién nacido, feto y recién nacido afectados por corioamnionitis, hernia diafragmática congénita, inmaturidad extrema, malformación congénita del corazón, no especificada, muerte fetal de causa no. especificada, otras complicaciones especificadas del embarazo, otros recién nacidos pretérmino, parto prematuro, ruptura prematura de las membranas, sin otra especificación, sepsis bacteriana del recién nacido, no especificada y sepsis del recién nacido debida a otras bacterias. Según el momento de ocurrencia del evento, se evidencia que el 53.3% (n=8) se presentó en ante parto, seguido de prealta en postparto con el 33.3% (n=5) y con el 6.6% encontramos los momentos 5 postalta en postparto y el 6 reingreso en postparto con 1 caso cada uno. 5. Tasa de mortalidad en menores de 5 años por infección respiratoria aguda (IRA); Septiembre 2023: Capital Salud EPSS con corte al mes de septiembre 2023 tiene una tasa de mortalidad en menores de 5 años por infección respiratoria aguda (IRA) de 24.41 por 100.000 menores de 5 años, a pesar de no presentar mortalidades para el mes de septiembre este Indicador presentando un leve aumento en el consolidado nacional de 0.32 puntos porcentuales; lo anterior atribuido a la disminución en la totalidad de menores de cinco años para el mes ya nombrado. La tasa de mortalidad en menores de 5 años por IRA durante el mes de septiembre corresponde a 0.00 por 100.000 menores de 5 años con un descenso de 2.41 puntos en comparación con el mes de agosto Soportes Copia de Matriz Ind septiembre 23.xlsx _____ Para el Mes de Octubre 2023 El Modelo de atención se evalúa con 20 indicadores, de los cuales se alcanzó cumplimiento de la meta, para 16 alcanzando un cumplimiento frente a la meta establecida Para los 4 indicadores que no alcanzaron cumplimiento se mantiene la gestión y seguimiento de la siguiente manera: Octubre 2023: para este mes dio un cumplimiento con el 80 %			

					frente Porcentaje de indicadores de Modelo de Atención que alcanzan cumplimiento de la meta 1. Tasa incidencia de Sífilis Congénita; La tasa de sífilis congénita acumulada con corte al mes de octubre 2023 es de 5.66 por 1000 nacidos vivos y muertos (n=42) y la tasa del mes es de 7.94 por 1000 nacidos vivos y muertos. El resultado mensual nacional tiene un aumento de 0.26 puntos porcentuales en comparación con el mes inmediatamente anterior, lo anterior atribuido a la notificación a que para este mes se presentaron 6 casos nuevos. Para la sucursal Bogotá la tasa de sífilis congénita es de 9.14 por 1000 nacidos vivos y muertos (n=5); la cual presenta un aumento significativo de 2.99 en comparación con el mes inmediatamente anterior, siendo esta la tasa más alta presentada en lo corrido del año. Los 5 casos asignados al territorio de Bogotá presentan la siguiente distribución según la subred de atención: 1 caso asignado a la subred norte, 2 a la subred sur occidente y 2 a la subred sur, el 60% (n:3) son hijos de madres migrantes con nacionalidad venezolana y afiliación inferior a 3 meses. Para el mes de octubre 2023 se reportaron 21 usuarias en SIVIGILA evento 155 “CÁNCER DE CUELLO UTERINO, 15 usuarias fueron reportadas con lesión premaligna NIC III, se encuentran en tratamiento y seguimiento por la Subred y seguimiento por referente de salud pública. Tenemos en total 6 casos confirmados con carcinoma 4 casos de sucursal Bogotá 2 casos de sucursal Meta. A la fecha inicio tratamiento 1 usuaria de sucursal Bogotá. 1 usuaria fue notificada por ca cérvix, pero esta tratada hace 20 años con actual seguimiento en HDV con normalidad, especialista determina continuar seguimiento por el hospital general de Maracena - Meta por difícil desplazamiento a Villavicencio. Las otras 4 usuarias se encuentran en exámenes de extensión y una usuaria programa para cirugía. De estos 6 casos reportados 3 casos están notificados en estadio invasivo, (estadio IB1, IB2, IIB,) hay 2 casos aun sin estadificación por SAP. 619066 3 Tasa de mortalidad perinatal: Para el mes de octubre Capital Salud EPS-S presenta una tasa de mortalidad perinatal de 19.84 por 1.000 nacidos vivos (n=15), con una tasa de mortalidad perinatal acumulada de 19.44 por 1.000 nacidos vivos (n=144), presentando un leve aumento de 0.05 puntos en el indicador acumulado en comparación con el mes inmediatamente anterior. La sucursal Bogotá para este mes presenta una tasa de mortalidad perinatal de 20.11 por 1.000 nacidos vivos (n=15) con un descenso significativo de 4.48 puntos porcentuales en comparación con el mes inmediatamente anterior, al igual que la disminución en un caso y el aumento de nacidos vivos para el mes de octubre. Para la sucursal Meta se presenta una tasa de 19.14 por 1.000 nacidos vivos (n=4) con un aumento de 4.7 puntos porcentuales; evidenciando un aumento en el indicador en comparación con el mes inmediatamente anterior. 4.Tasa de mortalidad en menores de 5 años por infección respiratoria aguda (IRA)			

					2 Tasa de incidencia de tumor maligno invasivo de cérvix Capital Salud EPSS con corte al mes de octubre 2023 tiene una tasa de mortalidad en menores de 5 años por infección respiratoria aguda (IRA) de 25.67 por 100.000 menores de 5 años, presentando un leve aumento en el consolidado nacional de 1.26 puntos porcentuales; lo anterior atribuido a la presentación de un nuevo caso de mortalidad para este mes, el cual se encuentra asignado al territorio de Bogotá. La tasa de mortalidad en menores de 5 años por IRA durante el mes de octubre corresponde a 1.22 por 100.000 menores de 5 años con un aumento de 1.22 puntos en comparación con el mes de septiembre. Con corte al mes de octubre para el territorio de Bogotá, la tasa acumulada de mortalidad en menores de 5 años por IRA es de 25.9 muertes por cada 100.000 menores de 5 años; teniendo en cuenta que el estándar establecido para este indicador es mantenerlo por debajo de 12,6 muertes por cada 100.000 niños menores de 5 años, claramente no se presenta cumplimiento en el indicador, el cual se encuentra con 6.13 puntos porcentuales por encima del mes inmediatamente anterior y con una diferencia de 6.9 puntos para alcanzar la tasa de mortalidad con la que cerró el año 2022. A octubre de 2023, se han confirmado 15 mortalidades en menores de 5 años activos a la EPS, el 86.6% (n=13), han sido en menores de 1 año. Al 86% del total de las mortalidades le aislaron agente etiológico, identificando con mayor frecuencia el adenovirus y el Virus sincitial respiratorio. En la sucursal de Meta para el mes de septiembre se presenta una tasa de 4.78 * 1000 nacidos vivos más muertos (n=1) generando un aumento significativo de 4.78 puntos en comparación con el mes inmediatamente anterior. Lo anterior atribuido a un caso que se presentó de hijo de madre colombiana con afiliación mayor a tres meses. Soporte Copia de Matriz Ind octubre 23.xlsx _____ Para el Mes de noviembre 2023 El Modelo de atención se evalúa con 20 indicadores, de los cuales se alcanzó cumplimiento de la meta, para 15 alcanzando un cumplimiento frente a la meta establecida Para los 5 indicadores que no alcanzaron cumplimiento se mantiene la gestión y seguimiento de la siguiente manera: Noviembre: para este mes se dio un cumplimiento del 75 % del porcentaje de indicadores de Modelo de Atención que alcanzan cumplimiento de la meta Noviembre 2023: 1. La tasa de sífilis congénita acumulada con corte al mes de noviembre 2023 es de 5.95 por 1000 nacidos vivos y muertos (n=48) y la tasa del mes es de 9.38 por 1000 nacidos vivos y muertos. El resultado mensual nacional tiene un aumento de 1.44 puntos porcentuales en comparación con el mes inmediatamente anterior, a pesar de que se presentó la misma			

					cantidad de casos en el mes de octubre y noviembre, para este mes la tasa aumento por que el número de nacidos vivos disminuyo en 116 menores. Para la sucursal Bogotá la tasa de sífilis congénita es de 12.82 por 1000 nacidos vivos y muertos (n=6); la cual presenta un aumento significativo de 3.68 en comparación con el mes inmediatamente anterior, siendo esta la tasa más alta presentada en lo corrido del año. Los 6 casos asignados al territorio de Bogotá presentan la siguiente distribución según la subred de atención: 1 caso asignado a la subred norte, 2 a la subred sur occidente,1 a la subred sur y 2 a la subred centro oriente, el 100% (n=6) son hijos de madres migrantes con nacionalidad venezolana; de ellas el 33.5% (n=2) no contaban con afiliación previa a la EPS y el 66.3% restante contaban con afiliación mayor a 3 meses. Del total de los casos notificados por sífilis congénita el 100% (n=6) cuentan con afiliación a la EPS actualmente, el 100% (n=6) asistieron a controles prenatales de forma tardía o con pobres controles prenatales, El 100% (n=6) de las usuarias cuentan con tratamiento completo, el 83% (n=5) de las parejas cuenta con tratamiento y el 100% (n=5) de los recién nacidos cuenta con tratamiento completo. El 50% (n=3) de las madres egresa con método de planificación definitivo pomeroy, el 16% (n=1) con inyectable trimestral, el otro 16% (n=1) con el dispositivo intrauterino y otro caso con el implante subdérmico. En la sucursal de Meta para el mes de noviembre se presenta una tasa de 0.00 * 1000 nacidos vivos más muertos (n=0) generando un descenso significativo de 4.78 puntos en comparación con el mes inmediatamente anterior. Lo anterior atribuido a que no se presentaron casos de sífilis congénita para este territorio. 2 Tasa de incidencia de tumor maligno invasivo de cérvix Para el mes de noviembre 2023 se reportaron 25 usuarias en SIVIGILA evento 155 “CÁNCER DE CUELLO UTERINO, 14 usuarias fueron reportadas con lesión premaligna NIC III, se encuentran en seguimiento y tratamiento por la Subred con direccionamiento de referente de salud pública. Tenemos en total 11 casos confirmados con carcinoma, 10 sucursal Bogotá 1 de sucursal Meta, 8 caos ya cuentan con estadificación y de estos 1 caso en estadio in situ, 10 casos en estadio invasivo, (estadio IIB, IIIB, IIC IVA); 3 casos ya iniciaron tratamiento, 6 casos están en exámenes de extensión y programación de juntas bidisciplinar con atención en IPS especializada, (1 caso sin inicio por múltiples hospitalizaciones en INC), 2 casos pendientes de inicio en el programa por incumplimiento de cita . Dentro de las acciones implementadas por parte de Capital salud EPS-S, continua las mesas de trabajo con las subredes, desde noviembre se inicia con seguimiento quincenal por plan de choque y eventos priorizado de cáncer, en estas mesas participa: referente de cohorte salud pública, cohorte cáncer, epidemiologia de subred y EAPB donde se realiza gestión de cada caso. Continua la estrategia de alertas tempranas con los laboratorios de patología de las 4 subredes, se logró notificación de alertas tempranas diarias. con el fin de mejorar la oportunidad en la activación de la ruta de oncología.			

					Continua articulación con la cohorte de salud pública respecto a las actividades de demanda inducida y detección temprana de cáncer de cérvix, con las subredes se revisa estrategias de detección temprana reforzando las estrategias de detección temprana para mejorar la identificación de usuarias desde estadio in situ. Continua estrategia con gestorías de cada evento en INC se realiza mesa de trabajo revisando novedades, barreras y puntos de mejora. (se eliminan 2 pasos de la ruta anterior) 3. Porcentaje de mujeres con citología cervicouterina anormal que cumplen el estándar de 30 días para la toma de colposcopia Para el mes de noviembre de 2023 el porcentaje de mujeres con citología cervicouterina anormal que cumplen con el estándar de 30 días para toma de la colposcopia se encuentra en 54,63% (n=820), presentando un descenso de 3.06 puntos porcentuales, es de resaltar que para este mes se tiene en cuenta la realización de las citologías anormales del mes de octubre para evidenciar la oportunidad de los 30 días en la realización de la colposcopia. El indicador para Capital Salud EPSS se encuentra en el 68.28% del cumplimiento de acuerdo con la meta planteada (>80%). En la sucursal Bogotá se tiene un porcentaje de mujeres con reporte de CCU anormal con colposcopia realizada en el tiempo oportuno del 61.96% (n=575), de 928 CCU positivas para LIE o Malignidad; de acuerdo a comportamiento de los 30 días para realizar la toma de colposcopia / biopsia posterior al tamizaje, se evidencia bajo el cumplimiento del indicador porque se realiza ajuste de datos del año en curso, se evidencia hay 285 usuarias equivalente al 30.71% que se realizaron la toma del examen por fuera del tiempo estándar a los 30 días y 68 usuarias igual al 7.33% sin realizarse el examen por diferentes eventos como son: no cumplen la cita a toma de la colposcopia, no contactabilidad para la respectiva asignación de citas a toma de colposcopia / biopsia, no aceptan citas para toma del examen, todas con seguimientos telefónicos registrados en historia clínica y búsqueda activa. Desde el mes de junio en la subred centro oriente se suspendió el servicio en toma de colposcopia / biopsia por daño del equipo por lo que se realiza como acción de contingencia contrato con IPS privada para garantizar la atención de las usuarias que requieren este servicio, allí se realiza la toma del examen, por la gestión de asignación de citas y aceptación por parte de las usuarias no se logra cumplir el estándar de tiempo en la medición del indicador. Se continua con la verificación del cumplimiento del indicador realizando seguimiento mensual con cada subred integrada de servicios de salud donde se toma el total de mujeres con resultados positivos para LIE o Malignidad y se confirma la realización del procedimiento mediante el cumplimiento de indicadores beta; al verificar estos seguimientos hay en bases de datos seguimientos telefónicos a todas las usuarias con resultados de citología vaginal positiva para LIE o Malignidad. En la sucursal del Meta para el mes de septiembre se tiene un porcentaje acumulado de 42.76% (n=245), de 573 CCU anormales identificadas, con una disminución de 2.98%. En la			

					búsqueda de alcanzar el estándar, la sucursal Meta, realizo una revisión exhaustiva de las bases enviadas por los veintinueve municipios donde Capital Salud hace presencia, confrontando lo reportado por las IPS y las usuarias programadas para colposcopias y biopsias. 4.Tasa de mortalidad perinatal: Noviembre 2023: Para el mes de noviembre Capital Salud EPS-S presenta una tasa de mortalidad perinatal de 15.63 por 1.000 nacidos vivos (n=10), con una tasa de mortalidad perinatal acumulada de 19.26 por 1.000 nacidos vivos (n=155), presentando una leve disminución de 0.18 puntos en el indicador acumulado en comparación con el mes inmediatamente anterior. Para el territorio de Bogotá, para este mes presenta una tasa de mortalidad perinatal de 21.37 por 1.000 nacidos vivos (n=10) con un aumento de 1.26 puntos en comparación con el mes inmediatamente anterior; lo anterior atribuido a la disminución de 1 caso, pero a su vez la disminución significativa de nacidos vivos para el mes; con una tasa acumulada para esta sucursal de 21.19 por 100 nacidos vivos (n=122) con un descenso de 0.20 puntos. Para la sucursal Meta se presenta una tasa de 0.00 por 1.000 nacidos vivos (n=0) con una disminución significativa de 19.14 puntos; con una tasa acumulada para esta sucursal de 14.40 por 100 nacidos vivos (n=33) con un descenso de 1.17 puntos. Para el mes de noviembre se presentan un total de 10 casos nuevos, todos correspondientes a la sucursal Bogotá, del total de casos del mes el 60% (n=6) son usuarios hijos de madres colombianas y el 40% (n=4) restante hijos de madres migrantes venezolanas; de ellas el 90% (n=9) presentan asignación mayor a 3 meses a la EAPB. Los diagnósticos de fallecimiento asociados son hipoxia intrauterina, no especificada, desprendimiento prematuro de la. placenta, inmaturidad extrema, parto prematuro, muerte fetal de causa no. especificada, trabajo de parto y parto complicados por sufrimiento fetal, sin otra especificación, conducto arterioso permeable, sepsis bacteriana del recién nacido, no especificada y otros recién nacidos pretérmino. Según el momento de ocurrencia del evento, se evidencia que el 40% (n=4) se presentó en ante parto, seguido de prealta en postparto con el 30% (n=3), con el 30% (n=3) encontramos el momento de ocurrencia 5 postalta en postparto. Actualmente desde la EPS se trabaja en el seguimiento nominal de las gestantes, con el fin de orientar y canalizar a la ruta materno perinatal y el abordaje de la consulta antenatal desde la semana 32, a fin de identificar alteraciones precozmente. Adicionalmente se cuenta con acciones desde la cohorte de salud sexual y reproductiva con el fin de aumentar la consulta preconcepcional y acceso a métodos de planificación familiar para la población en edad fértil, según la intención reproductiva de la mujer. 5.Tasa de mortalidad en menores de 5 años por infección respiratoria aguda (IRA) Capital Salud EPSS con corte al mes de noviembre 2023 tiene			

					una tasa de mortalidad en menores de 5 años por infección respiratoria aguda (IRA) de 27.32 por 100.000 menores de 5 años, presentando un leve aumento en el consolidado nacional de 1.65 puntos; lo anterior atribuido a la presentación de un nuevo caso de mortalidad para este mes, el cual se encuentra asignado al territorio de Bogotá. La tasa de mortalidad en menores de 5 años por IRA durante el mes de noviembre corresponde a 1.24 por 100.000 menores de 5 años con un aumento de 0.02 puntos en comparación con el mes de octubre.Con corte al mes de octubre para el territorio de Bogotá, la tasa acumulada de mortalidad en menores de 5 años por IRA es de 27.9 muertes por cada 100.000 menores de 5 años; teniendo en cuenta que el estándar establecido para este indicador es mantenerlo por debajo de 12,6 muertes por cada 100.000 niños menores de 5 años, claramente no se presenta cumplimiento en el indicador, el cual se encuentra con 1.97 puntos por encima del mes inmediatamente anterior y con una diferencia de 4.96 puntos para alcanzar la tasa de mortalidad con la que cerró el año 2022. A noviembre de 2023 en Bogotá se han confirmado 18 mortalidades en menores de 5 años activos a la EPS, el 81.2% (n=13), han sido en menores de 1 año. Al 87% del total de las mortalidades le aislaron agente etiológico, identificando con mayor frecuencia el adenovirus y el Virus sincitial respiratorio. El 55% de las mortalidades n=11 fueron de sexo masculino y solo un caso de los 18, pertenecía al régimen contributivo; teniendo en cuenta las características de la población afiliada, el 72% (n=13) pertenecen a grupos de riesgo como son: Menores hijos de padres no asegurados, víctimas del conflicto armado y población indígena. El caso que se presentó para el mes de noviembre se encontraba asignado al territorio de Bogotá; caso que fue analizado con el ente territorial el día 28 de noviembre de 2023, donde confirman muerte en menor de 5 años por IRA asociado a bronquiolitis como causa básica de muerte. Independientemente de no contar con el resultado preliminar de la necropsia clínica. En conjunto con la mesa técnica de expertos y el área de EEVV de la Subred Norte, tomando en cuenta la evolución natural de la enfermedad , antecedente de ingreso a área de urgencias el 31/10/2023 por sintomatología respiratoria de 24 horas de evolución con diagnóstico de bronquiolitis aguda que ameritaron vigilancia en área de observación hasta el 1/11/2023 (4 días previo a la defunción de la menor) , con persistencia y exacerbación de sintomatología respiratoria en los días siguientes a su egreso (información reportada por la madre durante la IEC) y aislamiento etiológico de muestra respiratoria post mortem que reporta presencia de Rinoenterovirus , se confirma la infección respiratoria aguda, en este caso BRONQUIOLITIS, como causa básica de la muerte, dado que este fue el inicio de la infección Respiratoria Aguda en el menor . Se articulará solicitud de ajuste de certificado de defunción con USS Kennedy, encargados de la necropsia clínica, información sustentada en el acta de unidad de análisis. Dentro de los factores de riesgo en salud se destaca: menor de 19 días, producto de embarazo no controlado, con presencia de fumador intradomiciliario (padre), en relación a los factores de vulnerabilidad y factores sicosociales se destaca: hijo de madre migrante venezolana en condición irregular, no asegurada,			

					núcleo familiar de 7 personas que dependía de un solo ingreso aportado por el padre (menos de 1 SMLV), familia en condición de hacinamiento 7 personas convivían en una sola habitación ubicada dentro de una carpintería, presencia de humedad, con poca iluminación. Se concluye noxa de contagio asociada a núcleo familiar, madre sintomática respiratoria. Según la identificación de demoras, cabe aclarar que no se evidencio incumplimiento por parte de la EAPB, pero si para CSE Suba, áreas de urgencias pediatría, área de laboratorio y terapia respiratoria. Soporte Copia de Matriz Ind noviembre 23.xlsx _____ para la evaluación del mes de diciembre del porcentaje de indicadores de Modelo de Atención que alcanzan cumplimiento de la meta establecida para dicha información la red prestadora realiza los rexportes respectivos después del 20 enero 2024, no obstante se debe validar y verificar la calidad del dato por lo cual el cumplimiento a esta acción se reportara después del 20 de enero.			
4,5	Realizar monitoreo a la implementación de las Rutas Integrales de Atención en Salud - RIAS priorizadas por el Ministerio (PMS, Materno perinatal, CCV; Salud Mental, cáncer)	> 75%	% de Rías que alcanzan cumplimiento de los criterios establecidos Numero de RIAS que cumplen criterios establecidos para implementación Número total de RIAS evaluadas *100	**Dirección medica Coordinador Modelo y Gestión del riesgo**	Bogotá : Para el tercer y cuarto trimestre 2023 se evidencia resultados óptimos en la implementación de las RIAS de las 5 priorizadas (Agosto 91% -septiembre 91% Octubre 96,8 %, Noviembre 87.4% diciembre : 93.8%) Meta : Se Anexa Instrumentó de Autoevaluación (Rutas priorizadas Materno perinatal , CCVM , Ruta Promoción Mantenimiento de la Salud y Salud Mental y Enfermedades de Alto Costo (nacional) se evidencia resultados óptimos en la implementación de las RIAS de las 5 priorizadas (Agosto 83% -septiembre 93% Octubre 94,8 %, Noviembre 87.4% diciembre 93.9%). Análisis El porcentaje de cumplimiento del trimestre de Agosto a noviembre es de un 92 %, en la cual se evidencia la evaluación del avance en la implementación de las RIAS Priorizadas para la EAPB. Los resultados obtenidos de la medición en el mes de diciembre de las dos sucursales nos permiten evidenciar un avance del 92%, a continuación, se desglosan los resultados obtenidos: Sucursal Bogotá: Se lleva a cabo el seguimiento y evaluación implementación de RIAS: cáncer Subred sur: 93.6-sur occidente 94.2%- Norte: 94.4% - centro oriente 94% RPMS Subred sur: 93.6-sur occidente 94.2%- Norte: 94.4% - centro oriente 94% Salud Mental: Subred Sur 74.3 % -Sur Occidente 93 % - Norte:	X		

					69:% Centro Oriente 61.9 % CCVM: Subred sur: 96.7-sur occidente 97.8%- Norte: 92.6% -centro oriente 93.5% Materno perinatal: Subred sur: 96.8-sur occidente 86.4%- Norte: 92.4% -centro oriente 83.2% Meta: Se llevó a cabo Auditorias e implementación de RIAS en un 80% realizando las visitas en 9 municipios del Meta; se resalta que el proceso de medición en la sucursal meta inicio este año en el mes de octubre , el cual evidencia una menor adherencia al avance en la implementación de las RIAS en los municipios, no obstante, a través de esta medición se han generado acciones de mejoramiento con el fin de lograr avances progresivos en la medición es importante señalar que debido a la distribución territorial surte de manera diferencial; Actualmente la EAPB cumple con la meta establecida para las dos sucursales como parte de la auto gestión y monitoreo la EAPB realiza esta medición inicial en la sucursal y se continuara con ella periódicamente cada cuatro meses Adjuntamos Tablero del Comportamiento RIAS corte a diciembre Soporte: TABLERO COMPORTAMIENTO RIAS SUB REDES CORTE A DICIEMBRE .xlsx TABLERO DE INDICADORES RIAS.zip			
4,6	Realizar análisis mensual de las PQRD de la EPS por cada uno de los prestadores (más representativos) retroalimentar resultados y tomar acciones de mejora.	Tasa <=254 PQRD mensual por cada 100.000 afiliados	Total de PQRSD recepcionadas a través del aplicativo de la SNS / Total de usuarios afiliados a la EPS Capital Salud * 100.000	**Dirección de Atención al Usuario**	Con corte al 30 de septiembre de 2023, se obtiene el siguiente resultado: Al realizar la revisión del aplicativo Ágil Salud, se encuentra que el porcentaje de cierre mes de las manifestaciones es el siguiente: enero 100%, febrero 100%, marzo 100%, abril 100%, mayo 100%, junio 100%, julio 99%, agosto 99%, septiembre 38% INDICADOR Tasa del mes: 335.2 Meta propuesta de la tasa: <=254 Resultado del mes frente a la meta: 68% Al revisar el comportamiento de PQR de las subredes para el mes de septiembre, se evidencia que la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente, presenta mayor número de PQR, ubicándose en el primer puesto con el 31% del total radicado, seguido de la Subred Sur con un 29 %. Subred Sur: se evidencia que la mayor dificultad se presenta en asignación de citas de ecografías, oftalmología ortopedia, neurología Subred Sur Occidente se evidencia que la mayor dificultad se	X		

					presenta en asignación de citas de Oftalmología, programación cx, ecografía, psiquiatría. Subred Centro Oriente: se evidencia que la mayor dificultad se presenta en asignación de citas de ecografías, ortopedia, programación de cx , y otorrino. Subred Norte: se evidencia que la mayor dificultad se presenta en asignación de citas de Oftalmología, programación de cirugías, medicina interna, ecocardiograma y psicología. Soporte: INFORME DE GESTION PQR SEPTIEMBRE 2023.pdf _____ Con corte al 31 de octubre de 2023, se obtiene el siguiente resultado: Al realizar la revisión del aplicativo Ágil Salud, se encuentra que el porcentaje de cierre mes de las manifestaciones es el siguiente: enero 100%, febrero 100%, marzo 100%, abril 100%, mayo 100%, junio 100%, julio 100%, agosto 100%, septiembre 99%, octubre 21% INDICADOR Tasa del mes: 350.5 Meta propuesta de la tasa: <=254 Resultado del mes frente a la meta: 62% Al revisar el comportamiento de PQR de las subredes para el mes de OCTUBRE, se evidencia que la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente, presenta mayor número de PQR, ubicándose en el primer puesto con el 31% del total radicado, seguido de la Subred Sur con un 30 %. Subred Sur: se evidencia que la mayor dificultad se presenta en asignación de citas de ecografías, oftalmología ortopedia, neurología. Subred Sur Occidente: se evidencia que la mayor dificultad se presenta en asignación de citas de Oftalmología, ecografía, ortopedia, programación de cirugías, urología. Subred Centro Oriente: se evidencia que la mayor dificultad se presenta en asignación de citas de ecografías, ortopedia, programación de cx , y otorrino. Subred Norte: se evidencia que la mayor dificultad se presenta en asignación de citas de Programación de cirugías, Oftalmología, ortopedia, urología, medicina general , gastro. Soporte: INFORME DE GESTION PQR octubre 2023.pdf _____ Con corte al 30 de noviembre de 2023, se obtiene el siguiente			

					resultado: Al realizar la revisión del aplicativo Ágil Salud, se encuentra que el porcentaje de cierre mes de las manifestaciones es el siguiente: enero 100%, febrero 100%, marzo 100%, abril 100%, mayo 100%, junio 100%, julio 100%, agosto 100%, septiembre 100%, octubre 100%, Noviembre 61% INDICADOR Tasa del mes: 308.9 Meta propuesta de la tasa: <=254 Resultado del mes frente a la meta: 78% Al revisar el comportamiento de PQR de las subredes para el mes de noviembre, se evidencia que la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente, presenta mayor número de PQR, ubicándose en el primer puesto con el 33% del total radicado, seguido de la Subred Sur con un 28 %. Subred Sur: se evidencia que la mayor dificultad se presenta en asignación de citas de oftalmología, otorrino, ecografía. Subred Sur Occidente: se evidencia que la mayor dificultad se presenta en asignación de citas de Oftalmología, programación de cirugías, ecografías, ortopedia. Subred Centro Oriente: se evidencia que la mayor dificultad se presenta en asignación de citas de ortopedia, programación de cx , oftalmología. Subred Norte: se evidencia que la mayor dificultad se presenta en asignación de citas de Oftalmología, Programación de cirugías, ecografía ocular, ortopedia. Soporte: INFORME DE GESTION PQR NOVIEMBRE 2023.pdf _____ Con corte al 31 de diciembre de 2023, se obtiene el siguiente resultado: Al realizar la revisión del aplicativo Ágil Salud, se encuentra que el porcentaje de cierre mes de las manifestaciones es el siguiente: enero 100%, febrero 100%, marzo 100%, abril 100%, mayo 100%, junio 100%, julio 100%, agosto 100%, septiembre 100%, octubre 100%, Noviembre 100%, Diciembre 49% INDICADOR Tasa del mes: 199,4 Tasa promedio 2023: 321,6 Resultado del mes frente a la meta: 100% Al revisar el comportamiento de PQR de las subredes para el mes de diciembre, se evidencia que la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente, presenta mayor número de PQR, ubicándose en el primer puesto con el 32% del total radicado, seguido de la Subred Sur con un 30 %.			

					Subred Sur: se evidencia que la mayor dificultad se presenta en asignación de citas de oftalmología, neurología, ortopedia, ecografía. Subred Sur Occidente: se evidencia que la mayor dificultad se presenta en asignación de citas de urología, ortopedia, programación de cirugías, ecografías, oftalmología. Subred Centro Oriente: se evidencia que la mayor dificultad se presenta en asignación de citas de ortopedia, oftalmología , otorrino programación de cx. Subred Norte: se evidencia que la mayor dificultad se presenta en asignación de citas de Programación de cirugías, oftalmología, ortopedia. **Soporte** INFORME DE GESTION PQR DICIEMBRE 2023.pdf			
COMPONENTE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN								
Acción		**Meta o Producto**	**Indicador**	**Responsable**	**AVANCE DICIEMBRE 31 DE 2023**	**Cumple**	**No cumple**	**En proceso**
1,1	Dar cumplimiento a la normatividad vigente de acuerdo a la ley 1712 de 2014 transparencia y decretos reglamentarios	100% de cumplimiento de la Publicación de la información recibida desde las diferentes áreas para actualización del link de transparencia y acceso a la información de acuerdo a la matriz ITA	No. de ítems publicados / No de ítems Solicitados para actualización y/o incorporación	**Dirección de Tecnología** **Dirección de Estrategia y Planeación**	En Conjunto con el área de Gestión Documental se actualiza y se ajusta el documento de la Información Clasificada y Reservada y el Inventario de Activos de Información de la Entidad.	X		
2,1	Fortalecer los procesos de contratación con personas naturales o jurídicas el origen de los recursos (SARLAFT).	100% de los contratos suscritos (Órdenes de Compra - Contratos asistenciales y Administrativos) con el Formato de Conocimiento del Cliente - SARLAFT.	Total contratos suscritos (Órdenes de Compra - Contratos asistenciales y Administrativos) con el Formato de Conocimiento del Cliente - SARLAFT/Total Contratos suscritos=100%	**Dirección Jurídica - Dirección Administrativa y Financiera con el apoyo** **Oficial de cumplimiento**	Dirección Jurídica: Con corte al 30 de noviembre se celebraron 184 contratos administrativos, de los cuales 163 cuentan con el formato Sarlaft debidamente diligenciado los cuales se adjuntan en el siguiente link: https://capitalsaludesp-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/profesional_juridica1_capitalsalud_gov_co/Eo6clDn-QOdMnyhWyy0JqzwB6RJyNHTv3cXWRLQhkxvyeg?e=hCQnqk Así mismo se informa que al corte del 30 de noviembre de 2023 se han celebrado 131 contratos asistenciales, de los cuales 121 cuentan con el formato Sarlaft debidamente diligenciado para lo cual se adjuntan en el siguiente link: https://capitalsaludesp-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/profesional_juridica1_capitalsalud_gov_co/Et38VoX9piJJj9U3FRWqAA8BkoMdPWft5FChT_Uu06LHmw?e=vDhUK5 Es de aclarar que desde la Dirección Jurídica se oficializó a todos los contratistas solicitando el diligenciamiento del formato Sarlaft, con el fin de dar cumplimiento al plan de Mejoramiento 2.1 Fortalecer los procesos de contratación con personas naturales	X		

					o jurídicas el origen de los recursos (SARLAFT) cuya medición es cuatrimestral. **Soporte:** Contratos Administrativos 2023.xlsx Contratos Asistenciales 2023.xlsx _____ Dirección Jurídica: Con corte al 31 de diciembre se celebraron 186 contratos administrativos, de los cuales 180 cuentan con el formato Sarlaft debidamente diligenciado los cuales se adjuntan en el siguiente link: https://capitalsaludesp-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/profesional_juridica1_capitalsalud_gov_co/Eo6clDn-QOdMnyhWyy0JqzwB6RJyNHTv3cXWRLQhkxvyeg?e=hCQnqk De igual manera se informa que durante la vigencia 2023, cinco (5) consecutivos de números de contratos administrativos fueron anulados por desistimiento a la contratación. Así mismo se informa que al corte del 31 de diciembre de 2023 se han celebrado 131 contratos asistenciales, de los cuales todos cuentan con el formato Sarlaft debidamente diligenciado para lo cual se adjuntan en el siguiente link: https://capitalsaludesp-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/profesional_juridica1_capitalsalud_gov_co/Et38VoX9piJJj9U3FRWqAA8BkoMdPWft5FChT_Uu06LHmw?e=vDhUK5 De igual manera se informa que durante la vigencia 2023 dos (2) consecutivos de números de contratos asistenciales fueron anulados por desistimiento a la contratación. Contratos Administrativos 2023.xlsx Contratos Asistenciales 2023.xlsx			
3,1	Registro o inventario de activos de información actualizada	100% información actualizada de los activos de información de la entidad solicitada por las áreas	No. Actualizaciones Realizadas / No. Actualizaciones Solicitadas	**Dirección de Tecnología** **Dirección Médica** **Dirección Administrativa y Financiera**	En Conjunto con el área de Gestión Documental se actualiza y se ajusta el documento de Activos de Información de la Entidad.	X		
3,2	Actualizar la información Clasificada y Reservada	100% información actualizada en la información Clasificada y Reservada solicitada por las áreas de la entidad	No. Actualizaciones Realizadas / No. Actualizaciones Solicitadas	**Dirección de Tecnología** **Dirección Médica** **Dirección Administrativa y Financiera**	En Conjunto con el área de Gestión Documental se actualiza y se ajusta el documento de la Información Clasificada y Reservada de la Entidad.	X		

4,1	Actualizar publicaciones relacionadas con las poblaciones en condición de discapacidad grupos étnicos y culturales, cumpliendo con la normatividad vigente y actividades realizadas al interior de la EPS-S	100% de las solicitudes	100% de las publicaciones / Total publicaciones solicitadas	**Dirección de Atención al Usuario**	Para el mes de septiembre se realizó solicitud para actualización puntual de algunas páginas de la carta de derechos y deberes, adicional se actualiza pieza comunicativa de las direcciones de los puntos de atención al usuario para publicar en la cartelera de los mismos. Soporte: REPORTE CASOS COMUNICACIONES SEPTIEMBRE.xlsx _____ En el periodo de octubre, se realizó seguimiento de las actualizaciones de información y novedades que afecten a los afiliados, garantizando su publicación en los diferentes canales de comunicación institucionales de capital salud EPS-S. En el reporte de cierre de mes se evidencia que se recibieron 13 solicitudes de actualizaciones y/o publicaciones en donde se logró actualizar y dar respuesta a las 13 solicitudes. soporte: REPORTE CASOS COMUNICACIONES OCTUBRE.xlsx _____ En el periodo de noviembre, se realizó seguimiento de las actualizaciones de información y novedades que afecten a los afiliados, garantizando su publicación en los diferentes canales de comunicación institucionales de capital salud EPS-S. En el reporte de cierre de mes se evidencia que se recibieron 31 solicitudes de actualizaciones y/o publicaciones en donde se logró actualizar y dar respuesta a las 31 solicitudes. Adicional, en el siguiente enlace de la página Web de Capital Salud se realizan las publicaciones específicas de población en condición de discapacidad grupos étnicos y culturales, cumpliendo con la normatividad vigente y actividades realizadas al interior de la EPS-S: https://www.capitalsalud.gov.co/8-3-informacion-para-poblacion-vulnerable/ Indicador: 3/3v= 100% Soporte: REPORTE CASOS COMUNICACIONES NOVIEMBRE.xlsx	X		
4,2	Capacitar a los Usuarios de Capital Salud sobre población vulnerable y enfoque diferencial teniendo en cuenta las características propias de cada una.	90% usuarios de Capital salud	(Cantidad de usuarios capacitados / Cantidad Usuarios propuestos para capacitar)	**Dirección de Atención al Usuario**	Durante el tercer cuatrimestre de 2024, se logró cumplir exitosamente el objetivo de capacitar a todas las personas programadas. En noviembre se capacitaron 6307 personas En octubre se capacitaron 5508 personas En septiembre, se capacitaron 1515 personas. Con esto se logró realizar el 100% de las capacitaciones programadas. Anexos: - Informes de Participación Social - Pendiente anexar actas de asistencia**	X		

					derechos y deberes calle 73 noviembre.pdf derechos y deberes pau bosa_2023110711595644.pdf derechos y deberes pau bosa_2023110712004835.pdf derechos y deberes pau bosa_2023110712013505.pdf derechos y deberes pau bosa_2023113013155371.pdf derechos y deberes pau bosa_2023113013172845.pdf derechos y deberes PAU bosa_2023120119033911.pdf derechos y deberes PAU bosa_2023120119041251.pdf derechos y deberes PAU bosa_2023122213401107.pdf derechos y deberes pau bosa noviembre.pdf derechos y deberes pau bosa octubre.pdf derechos y deberes pau bosa.pdf derechos y deberes PAU calle 73_2023113013124487.pdf derechos y deberes pau calle 73 noviembre.pdf derechos y deberes pau calle 73.pdf derechos y deberes pau kennedy_2023113013143130.pdf derechos y deberes PAU kennedy_2023122213391069.pdf derechos y deberes pau kennedy.pdf derechos y deberes pau midericordia.pdf derechos y deberes PAU misericordia_2023120119022125.pdf derechos y deberes PAU misericordia_2023122213383711.pdf derechos y deberes pau misericordia noviembre.pdf derechos y deberes pau misericordia.pdf derechos y deberes pau soacha octubre y noviembre.pdf derechos y deberes pau soacha.pdf derechos y deberes pau suba Kennedy noviembre.pdf derechos y deberes pau suba Kennedy octubre.pdf derechos y deberes pau suba octubre .pdf derechos y deberes pau suba.pdf derechos y deberes PAU tunal_2023122213393243.pdf derechos y deberes pau tunal noviembre.pdf derechos y deberes pau tunal octubre.pdf derechos y deberes pau tunal.pdf formato para solicitud de comunicación y mercadeo.pdf formatos derechos y deberes bosa.pdf formatos derechos y deberes calle 73_2023121910304287.pdf formatos derechos y deberes calle 73.pdf formatos derechos y deberes soacha_2023121910223837.pdf formatos derechos y deberes soacha.pdf formatos derechos y deberes suba.pdf INDUCCION PPSS.pdf INDUCCION PPSS.pdf Informe de Gestión Participación Social Sucursal Bogotá Noviembre 2023 002.pdf Informe de Gestión Participación Social Sucursal Bogotá octubre 2023.pdf Informe de Gestión Participación Social Sucursal Bogotá septiembre 2023.pdf			
4,3	Capacitar a trabajadores de Capital Salud (Atención al Usuario) sobre población vulnerable y enfoque diferencial teniendo en cuenta las características propias de cada una.	90% funcionarios de DAU	Cantidad de trabajadores (Atención al Usuario) capacitados / Total trabajadores (Atención al Usuario)	**Dirección de Atención al Usuario**	SEPTIEMBRE - Numero de capacitaciones realizadas / número de capacitaciones programadas (1/1=100%) - Numero de funcionarios que aprobaron la evaluación / Numero de funcionarios evaluados (66/200=33%) - Cantidad de personal nuevo capacitado / Total personal contratado (0/0=100%) - Numero de funcionarios capacitados / Numero de funcionarios citados (200/244=82%)	X		

					LOGROS - Fortalecimiento del conocimiento en temas técnicos propios de la Operación, que permiten una mejor atención y un direccionamiento correcto a los requerimientos de los usuarios. - Actualización documental de los indicadores y medición de riesgos en el impacto del proceso de capacitación. - Avance en la articulación con las diferentes áreas de la EPSS, con el fin de fortalecer la operación de la DAU. Soportes Soportes en carpeta de Red de Capital Salud EPS-S: \\10.201.2.56\autorizaciones1\(001)_FORMACION_Y_DESARROLLO\INDICADORES INFORME_CAPACITACION_SEPTIEMBRE_2023.pdf _____ OCTUBRE - Numero de capacitaciones realizadas / número de capacitaciones programadas (9/9=100%) - Numero de funcionarios que aprobaron la evaluación / Numero de funcionarios evaluados (228/244=93%) - Cantidad de personal nuevo capacitado / Total personal contratado (14/14=100%) - Numero de funcionarios capacitados / Numero de funcionarios citados (244/284=85%) LOGROS - Fortalecimiento del conocimiento en temas técnicos propios de la Operación, que permiten una mejor atención y un direccionamiento correcto a los requerimientos de los usuarios. - Fortalecimiento del conocimiento del personal en tema de derechos humanos, que impacta de manera positiva la operación de la Dirección de Atención al Usuario. - Avance en la articulación con las diferentes áreas de la EPSS, con el fin de fortalecer la operación de la DAU. SOPORTES Soportes en carpeta de Red de Capital Salud EPS-S: \\10.201.2.56\autorizaciones1\(001)_FORMACION_Y_DESARROLLO\INDICADORES INFORME_CAPACITACION_OCTUBRE_2023.pdf _____ NOVIEMBRE ✓ Cantidad de personal nuevo capacitado / Total personal nuevo contratado (0/0 = 0%) ✓ Cantidad de capacitaciones realizadas / Cantidad de capacitaciones programadas (7/7 = 100%) ✓ No. De personas capacitadas / No. Personas (87/87 = 100%) LOGROS ✓ Fortalecimiento del conocimiento en temas técnicos propios de la Operación, que permiten una mejor atención y un			

					direccionamiento correcto a los requerimientos de los usuarios. ✓ Fortalecimiento del conocimiento del personal en tema de derechos humanos, que impacta de manera positiva la operación de la Dirección de Atención al Usuario. ✓ Avance en la articulación con las diferentes áreas de la EPSS, con el fin de fortalecer la operación de la DAU. SOPORTES Soportes en carpeta de Red de Capital Salud EPS-S: \\10.201.2.56\autorizaciones1\(001)_FORMACION_Y_DESARROLLO\INDICADORES INFORME_CAPACITACION_NOVIEMBRE_2023.pdf			
COMPONENTE INICIATIVAS ADICIONALES								
Acción		**Meta o Producto**	**Indicador**	**Responsable**	**AVANCE DICIEMBRE 31 DE 2023**	**Cumple**	**No cumple**	**En proceso**
1,1	Implementar y socializar el modelo de atención al usuario de la EPS-S Capital Salud	Capacitar al 70% de los colaboradores de la EPS	No. Total de colaboradores capacitados / Total de Colaboradores	**Dirección de Atención al Usuario**	Se dio cumplimiento en el segundo cuatrimestre de 2023	X		
1,2	Gestionar espacios de participación y promoción social, dirigido a formas de participación y ciudadanía en general	16 espacios de participación y promoción social (4 Bogotá y 12 Meta)	Actividades ejecutadas / Actividades programadas * 100%	**Dirección de Atención al Usuario**	De acuerdo con la programación establecida para este mes, se llevó a cabo la participación de las personas de Asocapital en el primer diálogo ciudadano sobre la gestión del Talento Humano en Capital Salud EPSS el día 22 de septiembre de 2023, con el apoyo del área de Participación Social y la la vinculación a la actividad de grupos de valor y Asocapital. Durante esta dialogo, se avanza en el proceso de retomar los lineamientos de cumplimiento de la asociación, en los cuales participan de forma activa. La segunda actividad consiste en la solicitud realizada por la Secretaría de Salud para presentar a uno de los miembros de la asociación quien realizara el programa de formación para formadores en participación social en salud. En este sentido, se presentar a la Sra. Aura Pilar Rincón Barrera, quien dará inicio a esta formación el 9 de octubre de 2023 con la Secretaría de Salud de Bogotá. Con el comité de planeación, se acordó iniciar el proceso de depuración de los nombres de las personas que ya no son parte de Asocapital debido a diferentes razones. Según los estatutos, este proceso comenzaría en una fecha propuesta (10 de septiembre de 2023). Una vez obtenido el resultado y total de asociados activos, se llevaría a cabo la asamblea para entregar el informe general de la Junta Directiva y elegir a la nueva Junta a finales de septiembre. Originalmente, se propuso que esta asamblea se llevaría a cabo el sábado 30 de septiembre de 2023, de 1:00 pm a 4:00 pm en PAU Misericordia. Sin embargo, debido a las condiciones electorales actuales, varios asociados están postulándose para cargos políticos o apoyando directamente a candidatos. Por estas razones, estas acciones se pospondrán hasta después del proceso electoral. Indicador: 2 Actividades ejecutadas / 2 Actividades programadas dando cumplimiento al 100 % de las actividades. Anexos:	X		

					Informe de Gestión Participación Social Sucursal Bogotá septiembre 2023.pdf _____ De acuerdo con la programación establecida para este mes, se sensibiliza a nivel de participación de las personas de Asocapital, en el tercer diálogo ciudadano sobre Rutas Integradas de Atención en salud (RIAS) Capital Salud EPS-S sucursal Meta. El evento tiene lugar el día 03 de noviembre de 2023 en la ciudad de Villavicencio Meta, Universidad de la Costa, con el apoyo del área de Participación Social Sucursal Bogotá y la vinculación a la actividad de grupos de valor y Asocapital; Además con esta dialogo, se avanza en el proceso de retomar los lineamientos de cumplimiento de la asociación, en los cuales se requiere que participen de forma activa. En esta actividad realizada por la Secretaría de Salud, se para presenta a la Sra. Aura Pilar Rincón Barrera miembro de la Asocapital Bogotá, quien participa en el programa de formación para formadores en participación social en salud. Iniciando la formación el 9 de octubre con la Secretaría de Salud de Bogotá y la finaliza el 23 de octubre 2023. Reforzando la cultura de prevención, fortalecimiento del auto cuidado, el cuidado familiar, comunitario y la atención integral de nuestros usuarios, de realizan 2 actividades de Facebook LIVE conversatorios virtuales, el primero en el marco del Día internacional de la “Lucha contra el Cáncer de Mama” y el segundo en el marco del día de la salud mental “cuidados de la salud mental en los Niñas (os)”, con los cuales se hace divulgación con las personas de Asocapital, con el fin de su participación en los eventos y se hace una alianza con la Secretaria de Salud con quienes se hace una capacitación control social y tipologías de corrupción, las cuales realizaron de manera virtual. Con respecto a las acciones propuestas en el comité de planeación, se acordó iniciar el proceso de depuración de los nombres de las personas que ya no son parte de Asocapital debido a diferentes razones. Este proceso se inicia desde los registros de participación de los usuarios por los diferentes mecanismos de participación encontrando que hay usuarios que han fallecido, otros que desde el 2021 no tienen reportes de asistencia a actividades y se realiza un listado por cada uno de los comités; paso a seguir se citara a reunión a la Junta Directiva y los coordinadores de los comités, para que cada coordinador realice contactos telefónicos con estos asociados y según su interés o situación se depure el listado general de Asocapital, basados en los lineamientos de los estatutos. Para la realización de este proceso; en reunión se tomarán las respectivas determinaciones. Una vez obtenido el resultado y total de asociados activos, se llevará a cabo la asamblea para entregar de informe general de la Junta Directiva y elegir a la nueva Junta. Sin embargo, debido a las condiciones electorales actuales, varios asociados están postulándose para cargos políticos o apoyando directamente a			

					candidatos. Por estas razones, estas acciones se posponen hasta después del proceso electoral. En este momento ya finalizado dicho proceso se da continuidad a los temas propuestos. Indicador: 3 Actividades ejecutadas / 3 Actividades programadas dando cumplimiento a 100 % de las actividades. Anexos: Informe de Gestión Participación Social Sucursal Bogotá octubre 2023.pdf _____ Durante este mes, conforme a la programación establecida, se contactó al área de Mercadeo y Comunicaciones para inscribir a dos miembros del Comité de Salud de Asocapital, quienes brindarán apoyo en la gran feria de servicios de salud y aseguramiento. Dicho evento se llevará a cabo el día 2 de diciembre, a partir de las 9 am, en el parque de las Cruces. En esta actividad, los miembros de la asociación se encargarán de difundir información sobre Asocapital, el proceso de inscripción, así como las actividades en las que participan. La segunda actividad consiste en la solicitud realizada por la Secretaría de Salud para la participación de los integrantes de Asocapital, en las TIPS, a las cuales asisten. La tercera es la convoca reunión el lunes 27 de nov a las 2 pm en el PAU de la Misericordia con la junta directiva y los coordinadores de los comités, se inicia el proceso de depuración de los nombres de las personas que ya no son parte de Asocapital debido a diferentes razones, este proceso es liderado por el comité de planeación; se una vez fue realizado el ejerció se establece que los resultado y total de asociados activos serán socializados, en los diferentes comités y se informaran, los egresos en la próxima asamblea general. Indicador: 3 Actividades ejecutadas / 3 Actividades programadas dando cumplimiento al 100 % de las actividades. Anexos: - Informe Participación Social - Listas de asistencia a mesas de trabajo 13 Dic Víctimas conflicto armado.pdf AsistenciaSocCompetenciasVeeduria.pdf AsistenciaSocializacionCompetenciasSectorMujer 11-14-2023.pdf DENUNCIA EFECTIVA Y PROTECCIÓN AL DENUNCIANTE VEEDURIA 12-11-2023.pdf DENUNCIA EFECTIVA Y PROTECCIÓN AL DENUNCIANTE VEEDURIA 12-11-2023.pdf Informe de Gestión Participación Social Sucursal Bogotá Noviembre 2023 002.pdf Mesa al servicio de la ciudadanía. 28 ago 2023.pdf Mesa de servicio a la ciudadanía 29-07-2023.pdf Mesa de Servicio a la ciudadanía - SiSS-CAPB 30 Oct.pdf			

					Mesa integrada de víctimas nov 2023.pdf Mesa técnica de Participación Social 38 agosto 2023.pdf Participación Social 25 Agosto SDD.pdf Presentación portafolio de servicios Supersalud.pdf Segundo diálogo territorial sub red norte.pdf SEMANA DE LAS BUENAS PRÁCTICAS VEEDURIA 30-11-2023 .pdf SOCIALIZACIÓN DE COMPETENCIAS 23-08-2023.pdf Veerduria.pdf Veeduría Sector cultura 13 de Julio.pdf			
1,3	Realizar seguimiento del SIG a través de los indicadores estratégicos asociados al objetivo No.3 "Logar la implementación, integración e innovación del SIG"	Cumplimiento de un 93% del desempeño de los indicadores asociados al objetivo No.3	No. total de indicares con cumplimiento / Total de Indicadores	**Dirección de Estrategia y Planeación**	Desde la Dirección de Estrategia y planeación se llevó a cabo el seguimiento para el tercer cuatrimestre del año 2023 en donde se da un cumplimento de metas del 100% de los indicadores asociados al objetivo número 3 de la planeación estratégica, (Lograr la implementación, integración e innovación (I3) del SIG). Esto teniendo en cuenta que de los indicadores asociados al objetivo número 3, presentan cumplimiento de meta, llegando así al 100%. Este objetivo está compuesto por las siguientes estrategias y sus 19 actividades estratégicas. Fortalecer el Desarrollo Organizacional Determinar proyecciones asociadas a la sostenibilidad financiera Fortalecer la gestión del riesgo Se anexa informe de gestión correspondiente al tercer trimestre del año, y el reporte correspondiente al mes de octubre, teniendo en cuenta que el reporte correspondiente al cierre de año será reportado en el mes de enero. Indicador: No. total, de indicares con cumplimiento / Total de Indicadores Formula: 19/19=100% **Soportes:** Informe Gestión NOVIEMBRE POA.pdf Informe Gestión OCTUBRE POA.pdf Informe Gestión TERCER TRIMESTRE POA 2023.pdf OCTUBRE.zip SEPTIEMBRE.zip	X		
1,4	Apropiación de los principios y valores establecidos por la EPS - en los colaboradores de la entidad.	Apropiación de 85% de los valores y principios	Total de colaboradores con calificación de >=85 / total de colaboradores evaluados	**Dirección de Talento Humano**	Para esta acción DTH informa que en el proceso de inducción se realizó la socialización de los valores y principios de la EPS-S, se evalúo al terminar la actividad para obtener una calificación que se determina como el porcentaje de apropiación de los principios y valores. Para este cuatrimestre que obtuvo un 94% de apropiación. De la misma manera se realizó la socialización y apropiación de los valores del Código de Integridad, por las sedes de la EPS-S y en los procesos de Inducción y reinducción se está socializando la política y el Código de integridad, donde se han impactado 629 colaboradores de Capital Salud. Igualmente, dentro de la práctica de los valores del Código en el II Torneo Interno de Bolos Capital Salud que se realizó en	X		

					septiembre de 2023 se tenía dentro del reglamento que cada equipo se presentara con distintivos que representaran los 6 valores de nuestro Código de integridad y de la misma manera ponerlos en práctica dentro del torneo. Se impactaron 156 colaboradores. Se anexa informe. Soportes: Apropiación tercer cuatrimestre.xlsx Informe de integridad tercer cuatrimestre de 2023.docx Informe II Torneo de Bolos CS.docx			
1,5	Realización y publicación de la política del Código de Integridad	Publicación en SIG	Total de políticas publicadas en el SIG	**Dirección de Talento Humano**	Se dio cumplimiento en el segundo cuatrimestre de 2023	X		
1,6	Realización y publicación de la política de Conflicto de Interés e implementación de la misma	Divulgación de 80% de la política de Conflicto de Interés	Total de trabajadores que participaron/ No. de trabajadores programados	**Dirección de Talento Humano**	Se realiza socialización de la política en la inducción a los trabajadores que ingresan a la compañía, en octubre se realiza la reinducción al personal donde se socializa la política.	X		

OFICINA DE CONTROL INTERNO
Capital Salud EPS-S