

**INFORME DE GESTIÓN PLAN OPERATIVO ANUAL CON CORTE AL MES DE MARZO 2024**

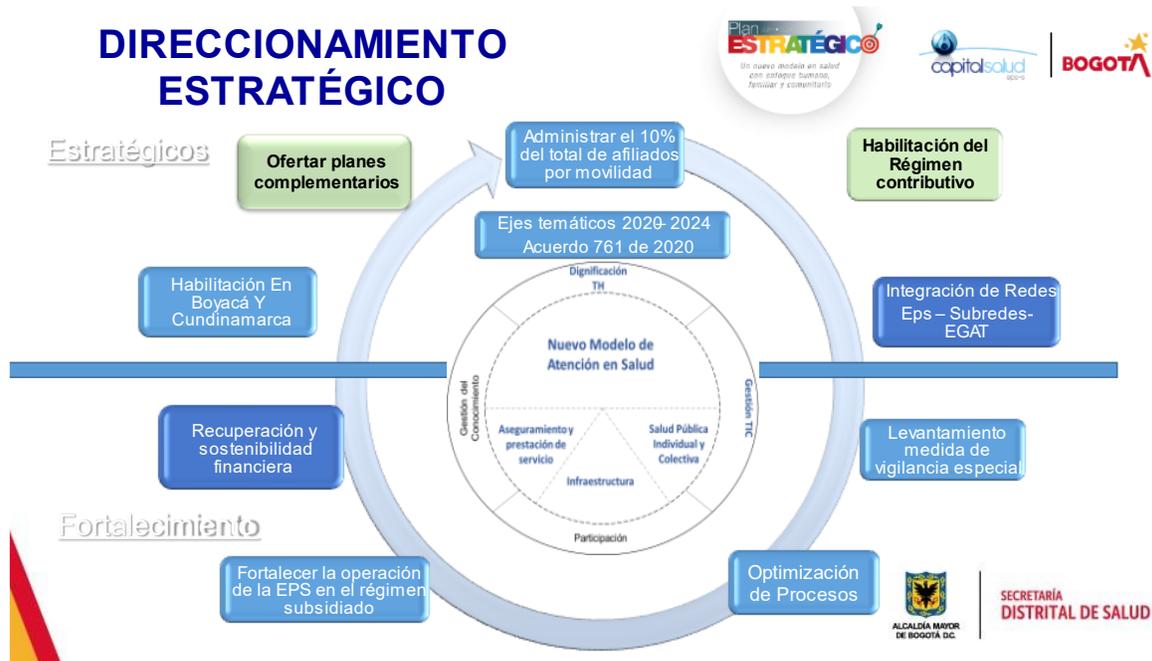
**PLANEACIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL**

Capital Salud EPS-S en búsqueda de continuar con los más altos estándares de calidad y mejorar la satisfacción de la población afiliada, ha planeado estrategias gerenciales que permitan lograr los objetivos a los retos plasmados a través de su planeación estratégica 2021-2024 con un nuevo modelo en salud con enfoque humano, familiar y comunitario, definiendo su misión, visión, principios y valores, contemplando 10 objetivos estratégicos que impactan a 5 perspectivas en impacto en salud, adecuada atención a los usuarios, sostenibilidad financiera, mejora de procesos internos, aprendizaje y crecimiento.

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

De esta forma Capital Salud EPS-S, articulo los Objetivos Estratégicos 2021-2024, con los ejes temáticos 2020-2024 del acuerdo 761 de 2020.

**ARTICULACIÓN PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL VS EJES TEMÁTICOS 2020-2024 DEL ACUERDO 761 DE 2020**



Para el mes de marzo 2024, Capital Salud EPS-S presentó un porcentaje de avance en su gestión del POA 2024 del 26.2%, desarrollado a través de estrategias definidas por la entidad, es así como se desarrolla el porcentaje de avance para los 10 objetivos estratégicos.

Para el seguimiento de la información del POA 2024 se definieron los siguientes parámetros de acuerdo con la metodología aprobada:

1. Para la definición mensual de cumplimiento del POA se presenta un promedio de gestión de las actividades estratégicas a corte del mes con el fin de representar el avance de cumplimiento de cada objetivo, como se representa en la siguiente gráfica.



Fuente: Actividades Estratégicas 2024, Modulo Almera

2. Para el desarrollo del Poa 2024, se llevaron a cabo mesas de trabajo con las diferentes Direcciones durante el mes de enero y febrero de 2024, de estas mesas de trabajo nace el POA 2024, el cual es presentado en Comité Directivo y Comité de Calidad de 29 de febrero de 2024.
3. Se realizó el cargue y parametrización de las actividades estratégicas y los indicadores de gestión correspondientes a las 32 estrategias, asociadas a los 10 objetivos estratégicos en el aplicativo Almera para inicio puesta en marcha del seguimiento y ejecución.
4. Se desarrollaron mesas de trabajo con las diferentes direcciones con el fin de realizar entrega formal del POA a cada dirección, asignando roles para la gestión del reporte de cada área.
5. Así mismo se hizo retroalimentación de estado de resultados del POA 2023 a cada dirección.
6. De acuerdo con el P04-PE PROCEDIMIENTO DE EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL – PEI Y PLAN OPERATIVO ANUAL se refieren las siguientes condiciones generales del procedentito P04-PE de acuerdo con la ejecución general del POA:
  - El Plan Estratégico Institucional se da por cumplido cuando se presente un porcentaje de cumplimiento mayor o igual al 90% de la sumatoria de cumplimiento de los POA's asociados a la vigencia.
  - Las Actividades Estratégicas cuyos indicadores a final de la vigencia del POA no superen el 70% de cumplimiento, se les establecerá un plan de mejoramiento de acuerdo con el procedimiento de medición, análisis y mejora (P01-GC).
  - Para el caso de las actividades estratégicas que cierran el POA con un cumplimiento entre el 70% y el 90%, se clasifican como abiertas y deben pasar al siguiente año para ser ejecutadas en la nueva vigencia.

## RESULTADOS PLAN ESTRATÉGICO PEI 2021- 2024

Los resultados obtenidos en el Plan Estratégico Institucional se miden durante la trayectoria de la vigencia 2021-2024, donde se evalúa el avance y cumplimiento de cada uno de los indicadores y actividades estratégicas durante la vigencia anteriormente mencionada. La medición del PEI se realizó con base a los resultados obtenidos al cierre del Plan Operativo Anual.

Es importante precisar, que esta medición corresponde al promedio de los resultados de cada mes y de cada vigencia, por lo cual se presenta a continuación los resultados obtenidos en el POA vigencia 2021,2022, 2023 y 2024 y el porcentaje de avance del PEI para el 2024 con corte al mes de marzo cierra con un 77.86%.

<i>Objetivo Estratégico</i>	<i>2021</i>	<i>2022</i>	<i>2023</i>	<i>2024</i>	<i>Meta</i>
<b>PROMEDIO TOTAL CUMPLIMIENTO POA</b>	93.3%	99.2%	92.8%	26.2%	<b>100%</b>
<b>PROMEDIO TOTAL CUMPLIMIENTO PEI</b>	23.33%	24.80%	23.19%	6.25%	<b>100%</b>
<b>Estándar de cumplimiento cada año</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	
<b>Porcentaje de avance de cumplimiento del PEI</b>	23.33%	48.13%	71.31%	77.86%	

### CANTIDAD DE ACTIVIDADES POR OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y ESTRATEGIAS

5 PERSPECTIVAS	10 OBJETIVOS	# ESTRATEGIAS	# ACTIVIDADES	
			DIRECCIÓN	
5. IMPACTO EN SALUD	10. Posicionar la EPS como referente nacional en salud.	3	DEP	1
			DCM	1
			DME	2
4. FINANCIERA	9. Mejorar el estado de salud de la población objeto de la EPS.	2	DME	2
	8. Desarrollar gestión en redes integradas de servicios de salud.	3	DME	3
3. USUARIOS	7. Lograr la sostenibilidad financiera de la EPS.	5	DAF	9
			DOP	1
			DME	3
2. PROCESOS INTERNOS	6. Incrementar la fidelización y satisfacción de los usuarios.	4	DAU	8
	5. Aumentar la población afiliada a Capital Salud EPS.	1	DCM	1
			DEP	1
	4. Optimizar los procesos internos de la EPS	3	OCI	4
1. APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO			DJU	2
	3. Lograr la implementación, integración e innovación (I3) del SIG	3	DOP	1
			DEP	2
			DAF	1
			DEP	4
	2. Fortalecer los sistemas de información, infraestructura tecnológica y redes de comunicación.	4	OGR	5
	1. Consolidar la Cultura Organizacional enfocada en la Humanización del Servicio	4	DTE	6
		4	DTH	4
		<b>32</b>		<b>61</b>

Además, Capital Salud EPS articulo la Planeación Estratégica 2021-2024 con los objetivos de desarrollo sostenible. Es importante mencionar que la EPS únicamente aporta a las metas contenidas en el ODS #3 “Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades”.

De esta forma se presentan a continuación los resultados frente al cumplimiento de metas para el Plan Operativo Anual corte febrero 2024, y su aporte al Objetivo de Desarrollo Sostenible ODS #3, como se puede ver a continuación:

META ODS # 3: GARANTIZAR UNA VIDA SANA Y PROMOVER EL BIENESTAR PARA TODOS EN TODAS LAS EDADES	Objetivo Estratégico 2021-2024	Porcentaje de avance en la gestión de las actividades estratégicas POA 2024
Garantizar el acceso universal a los servicios de salud sexual y reproductiva, incluidos los de planificación de la familia, información y educación, y la integración de la salud reproductiva en las estrategias y los programas nacionales.	Obj 8: Desarrollar gestión en redes integradas de servicios de salud	25%
Para 2030, poner fin a las muertes evitables de recién nacidos y de niños menores de 5 años, logrando que todos los países intenten reducir la mortalidad neonatal al menos hasta 12 por cada 1.000 nacidos vivos, y la mortalidad de niños menores de 5 años al menos hasta 25 por cada 1.000 nacidos vivos	Obj 9: Mejorar el estado de salud de la población objeto de la EPS	33.2%
Garantizar el acceso universal a los servicios de salud sexual y reproductiva, incluidos los de planificación de la familia, información y educación, y la integración de la salud reproductiva en las estrategias y los programas nacionales.	Obj 10: Posicional la EPS como referente nacional en salud	25.1%

**PROGRAMA PLAN DE DESARROLLO DISTRITAL – PDD VS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES 2021-2024**

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

A continuación, se presenta el avance del Programa Plan de Desarrollo Distrital – PDD VS Objetivos estratégicos Institucionales 2021-2024.

Promedio de Porcentaje de avance POA 2024	
Meta diciembre 100%	
Programa Distrital	Total
Gestión Pública Efectiva	27%
Manejo y prevención de contaminación	33.2%
Mejora de la gestión de instituciones de salud	26.4%
Transformación digital y gestión de TIC para un territorio inteligente	17%
<b>Total, general</b>	<b>26.2%</b>

Promedio de Porcentaje de avance POA 2024		
Meta diciembre 100%		
Programa Distrital	Meta Sectorial	Total
<b>Gestión Pública Efectiva</b>	A 2024 avanzar en la dignificación laboral del Talento Humano en el sistema distrital de salud implementando acciones que promuevan el bienestar. Comprende dos indicadores: 1. Dignificación laboral del talento humano en la SDS. LB. 648 funcionarios en planta de la SDS. Meta a 2024: Crear 852 cargos formales en la planta de la SDS. 2. Crear 40% de empleos temporales adicionales a la planta provista, en las Subredes. LB: planta provista 3806 en las subredes (Fuente: SIDEAP-dato preliminar 31 de marzo de 2020) Meta 2024: Crear 1522 cargos provistos de planta temporal en las Subredes de Servicios de Salud.	<b>27%</b>
<b>Manejo y prevención de contaminación</b>	A 2024 implementar el 100% de las estrategias establecidas en la política de salud ambiental para Bogotá D.C., contribuyendo a prevenir la enfermedad y a promocionar la salud individual y colectiva de la población	<b>33.2%</b>
<b>Mejora de la gestión de instituciones de salud</b>	A 2024 conseguir una cobertura del 95% o más el aseguramiento de la población al SGSSS en el Distrito Capital. (Con base en el Censo DANE 2018)	<b>31.2%</b>
	A 2024 continuar con la implementación del Plan de Asesoría y Asistencia Técnica a la EPS Capital Salud y las Sub-Redes, con miras a fortalecer su articulación, complementariedad y sostenibilidad (financiera y técnicas), en el marco del Modelo de Salud ajustado con enfoque poblacional, diferencial, participativo, resolutivo y territorial.	<b>24.6%</b>
	A 2024 cumplir con el 100% en la implementación de la arquitectura empresarial de soluciones que integran exitosamente la mejora de los procesos estratégicos, técnicos y operativos de la Dirección Territorial de Salud	<b>23.3%</b>

Promedio de Meta diciembre 100%	Porcentaje de avance	POA	2024
<b>Programa Distrital</b>	<b>Meta Sectorial</b>		<b>Total</b>
	Ajustar el actual Modelo de Salud para basarlos en APS incorporando el enfoque poblacional diferencial, de cultura ciudadana, de género, participativo, territorial y resolutivo que incluya ruralidad, y a la población discapacitada, y aporte a modificar de manera efectiva los determinantes sociales de la salud en la ciudad.  La implementación del Modelo incluirá coordinaciones por localidad y la conformación de 200 equipos de atención territorial interdisciplinarios que abordan como mínimo el 40% de las UPZ de la ciudad focalizando la población por índice de pobreza multidimensional e incluyendo una estrategia de entrega de medicamentos a domicilio que priorizará a los adultos mayores y personas en condición de discapacidad.		25.1%
<b>Transformación digital y gestión de TIC para un territorio inteligente</b>	A 2024 diseñar e implementar la Estrategia de Transformación Digital en Salud.		17%
<b>Total, general</b>			<b>26.2%</b>

#### AVANCE PLAN OPERATIVO ANUAL 2024

A continuación, se presenta el avance del Plan Operativo Anual 2024, desagregado en sus 10 Objetivos estratégicos, sus 32 estrategias y sus 61 actividades estratégicas, mostrando el resultado de sus indicadores de gestión:

PERSPECTIVA	Objetivo Estratégico 2021-2024	Ejes Temáticos RISS	Porcentaje de cumplimiento del objetivo frente al eje temático
APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO	1. Consolidar la Cultura Organizacional enfocada en la Humanización del Servicio	Dignificación TH	27%

N° OE	Objetivo Estratégico 2021-2024	Estrategia POA	Cumplimiento de meta	Avance de las actividades estratégicas	Porcentaje de avance de la gestión
1	Consolidar la Cultura Organizacional enfocada en la Humanización del Servicio	Proyecto Empatía	100%	25%	27%
		Plan Engagement	100%	28%	
		Gestionar competencias y conocimiento (Escuela o universidad corporativa)	100%	28%	
		Gestión del desempeño	100%	27%	

#### ESTRATEGIA PROYECTO EMPATÍA

Nombre Actividad	Resultado mes	Meta	Cumplimiento de meta	Comentario Seguimiento
Implementación del programa de vigilancia epidemiológico para la prevención del riesgo psicosocial	100%	95%	100%	<p>En el mes de marzo se continúa desarrollando las actividades proyectadas en el plan con recurso de ARL, se desarrollan talleres en cada una de las dimensiones que resultaron riesgo alto para cada proceso. así mismo se actualiza PVE-RPS con los resultados de batería y nueva normatividad</p> <p>Se adjuntan soportes de ejecución, borrador del PVE-RPS(pendiente aprobación y codificación)</p>

#### PLAN ENGAGEMENT

Descripción Actividad	Resultado mes	Meta	Cumplimiento de meta	Comentario Seguimiento
Ejecutar el programa de bienestar laboral 2024	100%	95%	100%	<p>Durante el mes de marzo de 2024 se desarrollaron las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Vuelta al sol: Se continua con el reconocimiento público en la fecha de cumpleaños de los colaboradores que cumplen años con un mensaje de felicitaciones. Se Publica el listado de quienes cumplen años cada semana (de lunes a domingo). De la misma manera se envía al correo institucional y/o personal una tarjeta de cumpleaños personalizada, felicitando al trabajador en su día. Personas impactadas: 87.</li> <li>* Talento humano más cerca de TI: desde la Dirección de Talento Humano y pensando en dar respuesta efectiva a las preguntas, quejas, sugerencias y felicitaciones que puedan presentar los trabajadores de la organización con respecto a la DTH, se creó el código QR de solicitudes, el cuál al ser escaneado por el personal, registra de manera instantánea los diferentes casos allegados para darles solución en el término estipulado. Para el mes de marzo de 2024 se recibieron 7 solicitudes.</li> <li>* Reconocimiento de fechas importantes: desde la Dirección de Talento Humano y su proceso de bienestar, se ha venido dando respuesta efectiva a los resultados del diagnóstico de necesidades para mejorar el clima laboral, aumentar el bienestar de los trabajadores y alcanzar los objetivos institucionales, por lo cual se han implementado algunas técnicas de reconocimiento laboral, tales como el reconocimiento de las fechas importantes. Para marzo de 2024 contamos con 1 condolencias, 2 nacimientos, 1 quinquenio, 2 fechas especiales: día contador, día del hombre y día de la mujer.</li> <li>* Jornadas culturales con Ideartes: para el mes de marzo se realizó en alianza con Ideartes las Jornadas culturales, asistieron 3 colaboradores con su grupo familiar, para un total de 7 participantes.</li> </ul>

Descripción Actividad	Resultado mes	Meta	Cumplimiento de meta	Comentario Seguimiento
				<p>* Charla: Todos somos diversidad e inclusión. participaron 22 colaboradores de Sucursal Bogotá, Meta y Soacha.</p> <p>• Caminantes Capital Salud: Dando respuesta a las necesidades de bienestar manifestadas por nuestros trabajadores continuamos para el año 2024 con la programación de las caminatas a los diferentes destinos que nos ofrece el Distrito Capital, en alianza con el IDRD quien nos facilita los guías y paramédicos y Compensar quien nos suministra los refrigerios: El 24 de febrero realizamos nuestra caminata con destino al Parque Entrenubes, con una cobertura de: 42 personas.</p>

#### ESTRATEGIA GESTIONAR COMPETENCIAS Y CONOCIMIENTO (ESCUELA O UNIVERSIDAD CORPORATIVA)

Descripción Actividad	Resultado mes	Meta	Cumplimiento de meta	Comentario Seguimiento
Ejecutar y evaluar el Plan de capacitaciones Anual 2024	100%	95%	100%	<p>Durante el mes de marzo de 2024, asistieron 24 nuevos colaboradores a la jornada de inducción institucional, los cuales registraron 98 sobre 100 puntos de adherencia y 4 sobre 5 puntos en la satisfacción de la jornada.</p> <p>Como parte de la estrategia para promover los Derechos Humanos en la entidad, 3 colaboradores aprobaron el curso sobre DDHH, ofertado por el Departamento Administrativo del Servicio Civil- DASC.</p> <p>Así mismo, se socializó el programa de humanización de la entidad a 19 nuevos colaboradores, en aras de fortalecer su implementación, esta sesión contó con una satisfacción de 4.7 sobre 5 puntos.</p> <p>Con el fin de fortalecer el cumplimiento de la normatividad archivística en Capital Salud EPS-S, 6 personas se capacitaron al respecto, registrando una adherencia de conocimientos de 91.6 sobre 100 puntos y una satisfacción de 5 sobre 5 puntos.</p> <p>16 colaboradores fortalecieron sus conocimientos en el Ciclo General de Gestión del Riesgo, con el fin de identificar, evaluar, medir, controlar y monitorear eficazmente los riesgos a los que se expone la entidad en el desarrollo de sus operaciones, se registró una adherencia de 10.1 sobre 12 puntos.</p> <p>En el marco de la conmemoración de la semana del género se llevaron a cabo las siguientes sesiones formadoras con diferentes entidades aliadas tales como Secretaria Distrital de la Mujer, IDPYBA, Universidad Luis Amigó y referentes especializados de la EPS-S:</p>

Descripción Actividad	Resultado mes	Meta	Cumplimiento de meta	Comentario Seguimiento
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• 213 colaboradores participaron de la Conmemoración de los derechos de las Mujeres, donde se obtuvo una adherencia de 83.4 sobre 100 puntos y una satisfacción de 4.7 sobre 5 puntos.</li> <li>• Así mismo, 377 colaboradores participaron de las sesiones sobre enfoque diferencial y reportaron una adherencia de 81.2 sobre 100 puntos y una satisfacción de 4.5 sobre 5 puntos.</li> <li>• 375 colaboradores fueron impactados en la sesión formadora sobre grupos poblaciones diferenciales, etnias, discapacidad y sectores sociales de género LGBTIQ+, clínica género, donde se percibió una adherencia de 82 sobre 100 puntos y una satisfacción de 4.6 sobre 5 puntos.</li> <li>• También, 213 colaboradores se capacitaron en la enfermedad Cardiocerebrovascular (ECV) desde el enfoque de género, sesión que reportó una adherencia de 90.8 sobre 100 puntos y una satisfacción de 4.9 sobre 5 puntos.</li> <li>• Mediante el foro sobre salud sexual y reproductiva responsable, 188 colaboradores asistieron y reportaron una adherencia de 80.3 sobre 100 puntos y una satisfacción de 4.6 sobre 5 puntos.</li> <li>• Se sensibilizó a 99 colaboradores en la tenencia responsable de mascotas de asistencia, donde se reportó una adherencia de 95.5 sobre 100 puntos y una satisfacción de 4.8 sobre 5 puntos.</li> <li>• 149 colaboradores asistieron a la sesión sobre el derecho a la salud plena de las mujeres, donde se percibió una adherencia de 97.6 sobre 100 puntos y una satisfacción de 4.7 sobre 5 puntos.</li> </ul> <p>De la misma manera, 21 nuevos colaboradores de la EPS-S, apropiaron la política y el código de integridad de la entidad, registrando una satisfacción de 4.7 sobre 5 puntos.</p> <p>133 colaboradores asistieron a la sesión formadora sobre la estrategia de rendición de cuentas para la vigencia 2023 de la entidad, reportaron una adherencia de 93 sobre 100 puntos y una satisfacción de 4.4 sobre 5 puntos.</p> <p>Finalmente, 151 colaboradores de la línea de frente de la Dirección de Atención al Usuario asistieron a la capacitación “En Capital Salud “Servimos con el corazón” y registraron una adherencia de 86.3 sobre 100 puntos y una satisfacción de 4.7 sobre 5 puntos.</p>

Descripción Actividad	Resultado mes	Meta	Cumplimiento de meta	Comentario Seguimiento
				También, 20 colaboradores integrantes de la Dirección Médica y la Dirección de Operaciones, asistieron a la Jornada Nacional de reportes de salud 2024, de Consultorsalud, donde se registró una adherencia de 4.7 sobre 5 puntos.

#### ESTRATEGIA GESTIÓN DE DESEMPEÑO

Nombre Actividad	Resultado mes	Meta	Cumplimiento de meta	Comentario Seguimiento
Actualizar cargas laborales, escala salarial y actualización de manuales de funciones de la EPS.	100%	95%	100%	Se realizó la actualización de: 1. Escala Salarial propuesta 2024 2. Estudio Técnico actualizado 3. Manuales de funciones actualizados de las siguientes áreas:  DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO cantidad 1 DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA cantidad 1 DIRECCIÓN MEDICA cantidad 5 DIRECCIÓN TALENTO HUMANO cantidad 1

PERSPECTIVA	Objetivo Estratégico 2021-2024	Ejes Temáticos RISS	Porcentaje de cumplimiento del objetivo frente al eje temático
APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO	2. Fortalecer los sistemas de información, infraestructura tecnológica y redes de comunicación	Infraestructura Gestión TIC	17%

N° OE 2021-2024	Objetivo Estratégico	Estrategia POA	Cumplimiento de meta	Avance de las actividades estratégicas	Porcentaje de avance de la gestión

2	Fortalecer los sistemas de información, infraestructura tecnológica y redes de comunicación	Sistematizar los procesos misionales, estratégicos y/o de apoyo priorizados que generen valor en la toma de decisiones	100%	24%	17%
		Generar Plan de Contingencia Tecnológico que garantice la continuidad de los servicios	100%	24%	
		Divulgar servicios ofrecidos por DTE con impacto en uso y apropiación de las herramientas tecnológicas por los usuarios	100%	10%	
		Gestionar la capacidad de la Infraestructura Tecnológica (IT) para garantizar la disponibilidad de los servicios	100%	10%	

Dentro del objetivo número 2. "Fortalecer los sistemas de información, infraestructura tecnológica y redes de comunicación", se presenta seguimiento a través del PETI se evidencia la articulación frente al objetivo y el POA, a través de las estrategias de:

1. Sistematizar los procesos misionales, estratégicos y/o de apoyo priorizados que generen valor en la toma de decisiones.
2. Generar Plan de Contingencia Tecnológico que garantice la continuidad de los servicios.
3. Divulgar servicios ofrecidos por DTE con impacto en uso y apropiación de las herramientas tecnológicas por los usuarios.
4. Gestionar la capacidad de la Infraestructura Tecnológica (IT) para garantizar la disponibilidad de los servicios.

De esta forma el área de tecnología aporta con el cumplimiento del objetivo número 2, a través de las estrategias mencionadas anteriormente, seguimiento que se realiza mensualmente a través del cumplimiento de las actividades estratégicas del POA 2024, que están a cargo de la Dirección de Tecnología.

**ESTRATEGIA SISTEMATIZAR LOS PROCESOS MISIONALES, ESTRATÉGICOS Y/O DE APOYO PRIORIZADOS QUE GENEREN VALOR EN LA TOMA DE DECISIONES**

Nombre Actividad	Resultado mes	Meta	Cumplimiento de meta	Comentario Seguimiento
Implementar de Sistema de análisis predictivo (IA)	100%	100%	100%	<p>Dashboards CAC Se realiza la entrega por parte del proveedor y la aceptación por parte del negocio. CAC Cáncer al 60%</p> <p>Dashboards INC Se realizaron 5 sesiones de levantamiento de información y entendimiento</p> <p>De acuerdo con las sesiones de validación tanto de insumos como de variables y métricas, liberamos y hacemos entrega, del Dashboard para Cáncer de la institución especializada INC, operativo para su validación y visto bueno de acuerdo a las definiciones entregadas en el documento anexo y en las diferentes reuniones sostenidas para el efecto. Las claves de</p>

Nombre Actividad	Resultado mes	Meta	Cumplimiento de meta	Comentario Seguimiento
				<p>acceso fueron entregadas tanto a Adriana Paredes como a Diana Vargas.</p> <p>Estamos atentos a realizar la conexión automática al INC una vez nos entreguen los permisos y estructuras necesarias para realizar dicha carga de manera periódica por el momento Qaholom se encargará de hacer la carga manual cada vez que Capital lo necesite.</p>

#### ESTRATEGIA GENERAR PLAN DE CONTINGENCIA TECNOLÓGICO QUE GARANTICE LA CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS

Nombre Actividad	Resultado mes	Meta	Cumplimiento de meta	Comentario Seguimiento
Implementar el sistema del Información misional	100%	100%	100%	<p>Para el mes de Marzo se continua con el seguimiento a la operación en reuniones semanales con consorcio.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Continuidad de entrega archivos de parametrización módulo de contratación a Consorcio.</li> <li>- SSE07: Medicamentos, Suministros</li> <li>- SSE08: Servicios por prestador</li> <li>- SSE16: Tarifas por prestador</li> <li>- SSE10: Servicios / Puntos de atención</li> <li>- SSE11: Puntos de atención</li> <li>- SSE05: Prestadores de Servicios</li> <li>* Desarrollo Interfaz contable de cuentas médicas.</li> <li>* Cargue afiliados y novedades en registro clientes.</li> <li>* Integración proceso SIRC MIPRES</li> <li>* Generación Autorizaciones masivas.</li> <li>* Ajustes Consumos Web Services Audifarma</li> <li>* Ajustes Consumo Web Services portal capital saluda para las IPS.</li> <li>* Gestión de creación de usuarios en aplicaciones.</li> <li>* Salidas de información de autorizaciones.</li> <li>* Ajustes a los tiempos de copiado de las autorizaciones en PDF.</li> <li>* Solicitud WS a Consorcio que contengan la totalidad de los campos de autorizaciones.</li> </ul>

#### ESTRATEGIA DIVULGAR SERVICIOS OFRECIDOS POR DTE CON IMPACTO EN USO Y APROPIACIÓN DE LAS HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS POR LOS USUARIOS

Nombre Actividad	Resultado mes	Meta	Cumplimiento de meta	Comentario Seguimiento
Implementar sistema Cursos de Vida	100%	90%	100%	Se definió y genero el plan de trabajo para el desarrollo e implementación del módulo de cursos de vida dentro del proyecto de trabajadores digitales
Implementar PAU virtual de la EPS-S	0%	80%	0%	Según el cronograma de la actividad, esta no inicio su ejecución para el mes de marzo, sin embargo se presentó un avance de la gestión estratégica, desarrollando el programa con el proveedor Ciel para la semana del 22 al 27 de abril con el objeto de validar las

Nombre Actividad	Resultado mes	Meta	Cumplimiento de meta	Comentario Seguimiento
				acciones a realizar para la implementación de los PUA Virtuales.

**ESTRATEGIA GESTIONAR LA CAPACIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA (IT) PARA GARANTIZAR LA DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS**

Nombre Actividad	Resultado mes	Meta	Cumplimiento de meta	Comentario Seguimiento
Implementar Dashboard de métricas empresariales	100%	90%	100%	Se genero plan de trabajo para el desarrollo e implementación de los Dashboard de métricas empresariales.
Implementar desmaterialización de autorizaciones medicamentos audifarma	0%	90%	0%	Según el cronograma de la actividad, esta no inicio su ejecución para el mes de marzo, sin embargo se presentó un avance de la gestión estratégica, en la cual se definió con el proveedor el alcance del proyecto y diseño del modelo técnico de este componente dentro del proyecto de trabajadores digitales.

PERSPECTIVA	Objetivo Estratégico 2021-2024	Ejes Temáticos RISS	Porcentaje de cumplimiento del objetivo frente al eje temático
PROCESOS INTERNOS	3. Lograr la implementación, integración e innovación (I3) del SIG.	Gestión del Conocimiento	23.3%

N° OE	Objetivo Estratégico 2021-2024	Estrategia POA	Cumplimiento de meta	Avance de actividades estratégicas	Porcentaje de avance de las gestiones
3	Lograr la implementación, integración e innovación (I3) del SIG	Fortalecer el Desarrollo Organizacional	100%	21.2%	23.3%
		Fortalecer la gestión del riesgo	100%	24.9%	
		Determinar proyecciones asociadas a la sostenibilidad financiera	100%	24%	

**ESTRATEGIA FORTALECER EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL**

Nombre Actividad	Resultado mes	Meta	Cumplimiento de meta	Comentario Seguimiento
<p>Mantener o mejorar la calificación de índice de desempeño de gestión institucional FURAG 2023.</p>	<p>Indicador de periodicidad anual</p>	<p>90.2 %</p>	<p>Indicador de periodicidad anual</p>	<p>Este indicador es anual, por esta razón se presenta el seguimiento de la actividad estratégica.</p> <p>Para el primer trimestre 2024 a través de la inducción se viene fortaleciendo la capacitación sobre el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, en donde se logró capacitar 63 trabajadores nuevos.</p> <p>Durante 18 de marzo se recibieron los lineamientos para el registro de información a través del Formato Único de Reporte y Avance de Gestión - FURAG por medio de la Circular Externa No. 100-006-2024, por parte del Departamento Administrativo de Función Pública, el 19 de marzo se recibió Revisión aplicación metodología FURAG 2023 del Código de Integridad y el 20 de marzo se nos dio a conocer una capacitación sobre la Aplicación Test Percepción sobre Integridad, la cual es muy importante, ya que con esta herramienta se pretende fortalecer la los lineamientos entorno la Integridad.</p> <p>También se preparó la información para los trabajadores por medio de correo "Formulario Único de Reporte de Avance de Gestión FURAG - 2023", en este se remitió la carpeta donde se deben cargar los soportes y todos los pasos y las mesas de acompañamiento que se van a realizar.</p> <p>Así mismo se informó a través de correo, que durante los días 3 y 4 se realizará capacitación para dar a conocer a los líderes de política y gestores delegados os lineamientos para el diligenciamiento FURAG.</p>
<p>Ejecutar el cronograma de trabajo para establecer la planeación estratégica (PEI POA 2025-2028).</p>	<p>100%</p>	<p>90%</p>	<p>100%</p>	<p>Desde la Dirección de Estrategia y Planeacion, para el mes de marzo, se programaron las siguientes actividades dentro del cronograma de trabajo de desarrollo para el cierre de la planeación estratégica 2024-2024, y la planeación y desarrollo para la creación del PEI 2025-2028.</p> <p>Mesas de trabajo con las direcciones formulando el POA 2024, definición de fichas técnicas de indicadores, actividades estratégicas y asignación de responsabilidades del POA 2024, con la formulación de indicadores y actividades estratégicas, así como las metas, aprobando el plan de la vigencia, Parametrización y migración de la información desde la DEP en el modulo POA, articulado con el plan Distrital y los objetivos de desarrollo sostenible POA 2024, Entrega y desarrollo de capacitaciones en los módulos Almera, (POA), manejo de la plataforma y entrega del modulo a las Dirección, "Administración del Aplicativo Almera (módulos Gestión documental, indicadores, Planes de mejora).</p> <p>Emisión de informes Parametrización, cargue de información, Llevar a cabo un seguimiento del avance de la ejecución de actividades contra las metas propuestas y se efectuara la retroalimentación respectiva con los profesionales referentes de POA de cada dependencia, en caso de encontrar hallazgos y observaciones que afecten de manera significativa el desempeño de un indicador dicha</p>

Nombre Actividad	Resultado mes	Meta	Cumplimiento de meta	Comentario Seguimiento
				<p>información se remite a los directores y Jefes, Realizar informe de avance del plan operativo anual 2024- PEI, con seguimiento en el comité de gestión y desempeño, Realizar seguimiento y aplicación de los instrumentos para participación en la creación del Plan de Desarrollo Distrital, 2024-2027, articulación con PEI Capital Salud 2025-2028, "Desarrollo y gestión de la metodología del P04-PE PROCEDIMIENTO DE EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL – PEI Y PLAN OPERATIVO ANUAL - POA, Socializar a las áreas de la EPS-S la herramienta POA y la metodología, lineamientos para el seguimiento del plan operativo anual, Solicitud de reporte de POA a cada Dirección, solicitando la información con fecha limite el día 20 de cada mes, Reporte y emisión de informes del POA mensual con corte mes vencido, se entrega los 7 de cada mes.</p>
<p>Implementar el nuevo Mapa de Procesos en Almera.</p>	<p>100%</p>	<p>90%</p>	<p>100%</p>	<p>Para el primer trimestre del año 2024 se tenía programado realiza mesa de trabajo Proveedor Almera para transición de cambio del Mapa de Procesos, la cual se realizo el día 19 de febrero del año en curso; posteriormente a la mesa de trabajo el proveedor remitió el link de pruebas , mediante el cual se realizo las siguientes acciones al MACRO PROCESO " PLANEACIÓN DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD"</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Renombramiento del proceso de Salud Publica a Gestion de Cohortes y RIAS</li> <li>2. Traslado documentación de los procesos Inducción a la demanda y Promoción y Mantenimiento en Salud al proceso Gestion de Cohortes y RIAS</li> </ol> <p>Sin embargo se presentaron inconvenientes para la migración de riesgos de los procesos, el cambio de la designación de Macroproceso a Proceso y planes de mejora; para lo cual se envía errores de ejecución de tareas en el aplicativo al proveedor ALMERA y se solicita nuevamente mesa de trabajo</p>
<p>Cumplir el Modelo Integrado de Planeación, gestión documental</p>	<p>98.53%</p>	<p>95%</p>	<p>100%</p>	<p>De acuerdo con el cronograma de actividades del proceso de Gestión Documental para el mes de marzo se tenían programadas un total de 24 actividades, de las cuales se cumplieron 23, quedando un porcentaje de avance del 95%.</p> <p>Dichas actividades estaban relacionadas con la revisión y actualización de los ajustes de TRD, TVD, capacitaciones en organización de archivos, seguimiento a la herramienta tecnológica, Seguimiento al SGDEA, cronograma de transferencia, recepción de historias clínicas y Seguimiento al avance normativo.</p>

**ESTRATEGIA FORTALECER LA GESTIÓN DEL RIESGO**

Nombre Actividad	Resultado mes	Meta	Cumplimiento de meta	Comentario Seguimiento
Gestión de los riesgos identificados en la entidad	100%	100%	100%	En el mes de marzo de 2024 se realiza clasificación de los 123 riesgos de la entidad, de acuerdo a los subsistemas establecidos.
Capacitar y evaluar en los temas SARLAFT, SICOF Y PTEE	100%	100%	100%	Durante el mes de marzo de 2024 se capacitaron 24 colaboradores en los temas SARLAFT, SICOF y PTEE en la inducción institucional de la entidad programada por la Dirección de Talento Humano.
Disminuir los riesgos residuales en nivel extremo de la EPS	100%	100%	100%	Para el mes de marzo de 2024 los riesgos en nivel extremo de la entidad corresponden a 0 en el riesgo inherente y en el riesgo residual
Capacitar y evaluar a los líderes de los procesos y apoyos en el Ciclo general de gestión del Riesgo	100%	100%	100%	<p>Se realizan mesas de trabajo con líderes de proceso y sus colaboradores con el objetivo de identificar nuevos riesgos, realizar ajustes de controles y riesgos, valoración de riesgos y controles, así mismo reclasificación de los riesgos teniendo en cuenta la circular externa 004/18 de la Superintendencia Nacional de Salud.</p> <p>Durante el mes de marzo de 2024 se realizaron las siguientes mesas de trabajo:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reunión con Dirección Médica el 1 de marzo de 2024.</li> <li>2. Reunión con Dirección de Talento Humano el 1 de marzo de 2024.</li> <li>3. Reunión con Dirección de Atención al Usuario el 4 de marzo de 2024.</li> <li>4. Reunión con Dirección Médica el 6 de marzo de 2024.</li> <li>5. Reunión con Dirección Administrativa y Financiera el 7 de marzo de 2024.</li> <li>6. Reunión con Dirección Jurídica el 7 de marzo de 2024.</li> <li>7. Reunión con Dirección Médica 8 de marzo de 2024.</li> <li>8. Reunión con Dirección de Talento Humano 12 de marzo de 2024.</li> <li>9. Reunión con Dirección Médica el 12 de marzo de 2024.</li> <li>10. Reunión con Dirección Administrativa y Financiera el 14 de marzo de 2024.</li> <li>11. Reunión con Dirección Médica el 19 de marzo de 2024.</li> <li>12. Reunión con Dirección Administrativa y Financiera el 26 de marzo de 2024.</li> </ol>
Identificar los eventos de riesgos materializados junto con los líderes	100%	100%	100%	Para los meses enero, febrero y marzo de 2024 se describe la vigencia 2022 en la cual se evidencian 2 eventos de riesgos materializados, identificados en el mes de marzo de 2023 el primero en el macroproceso Gestión Legal y Jurídica, proceso Conciliaciones y Demandas, el segundo en el macroproceso Gestión de la Movilidad entre Regímenes, para la vigencia 2023 en el mes de octubre se evidencia 3 eventos de riesgos materializados en el macroproceso Gestión Legal y Jurídica, proceso Conciliaciones y Demandas.

**ESTRATEGIA DETERMINAR PROYECCIONES ASOCIADAS A LA SOSTENIBILIDAD FINANCIERA**

Nombre Actividad	Resultado mes	Meta	Cumplimiento de meta	Comentario
Realizar seguimiento al cumplimiento de las metas de sostenibilidad financiera	100%	100%	100%	<p>Capital Mínimo:</p> <p>Se mantiene el cumplimiento de la condición financiera, con un superavit de 69.512 millones de pesos.</p> <p>Patrimonio adecuado:</p> <p>Para el cálculo del patrimonio técnico, se tiene como capital primario un total de 84.909 millones de pesos, y como se generó una utilidad de 7.219 millones en el ejercicio en curso, tenemos un resultado de 92.128 millones de pesos en el patrimonio técnico. Sin embargo, el patrimonio adecuado, de acuerdo con los ingresos operacionales quedo en 153.796 millones de pesos, por lo tanto, no se cumple la desigualdad requerida por la Superintendencia Nacional de Salud.</p> <p>Régimen de inversión de la reserva técnica:</p> <p>No se cumple con la condición financiera, quedando un déficit de inversión de 58.086 millones de pesos, esto a causa de decrecimiento en el saldo de cuentas bancarias. De igual forma, la legalización de anticipos se hace una tarea de manera urgente para el control de la reserva técnica.</p>

PERSPECTIVA	Objetivo Estratégico 2021-2024	Ejes Temáticos RISS	Porcentaje de cumplimiento del objetivo frente al eje temático
PROCESOS INTERNOS	4. Optimizar los procesos internos de la EPS	Gestión del Conocimiento	21.9%

N° OE	Objetivo Estratégico 2021-2024	Estrategia POA	Cumplimiento de meta	Avance de actividades estratégicas	Porcentaje de avance de la gestión
4	Optimizar los procesos internos de la EPS-S	Diseñar e Implementar la Reingeniería de Procesos	100%	25%	21.9%
		Fortalecimiento proceso tuteladas y políticas daño antijurídico	100%	8.3%	

	Promover la Cultura de la Mejora Continua	100%	32.4%	
--	---	------	-------	--

#### ESTRATEGIA DISEÑAR E IMPLEMENTAR LA REINGENIERÍA DE PROCESOS

Nombre Actividad	Resultado mes	Meta	Cumplimiento de meta	Comentario Seguimiento
Optimizar el proceso de gestión Contractual mediante el diagnóstico para garantizar el cumplimiento normativo	100%	95%	100%	En el mes de marzo se realiza la aprobación y cargue de la caracterización del proceso de contratación en la Intranet de la EPS, así mismo se realiza el cronograma de trabajo para dar continuidad al diagnóstico del área, el cual esta proyectado a entrega en el mes de junio 2024.

#### ESTRATEGIA FORTALECIMIENTO PROCESO TUTELAS Y POLÍTICAS DAÑO ANTIJURÍDICO

Nombre Actividad	Resultado mes	Meta	Cumplimiento de meta	Comentario Seguimiento
Mejorar el proceso de tutelas mediante el diagnóstico en cuanto a sus componentes de gestión para fortalecer los resultados y mitigar el riesgo legal.	100%	95%	100%	Documento de diagnóstico se encuentra en elaboración por parte de la Coordinación de Acciones constitucionales y equipo de trabajo.

#### ESTRATEGIA PROMOVER LA CULTURA DE LA MEJORA CONTINUA

Nombre Actividad	Resultado mes	Meta	Cumplimiento de meta	Comentario Seguimiento
Realizar seguimiento al cumplimiento a la ejecución del plan de acción aprobado por Supersalud frente a los requisitos de la Resolución 497 de 2021.	100%	100%	100%	<p>Para el seguimiento del plan de acción establecido en la Resolución 497/2021 de la Superintendencia Nacional de Salud, se lleva a cabo un seguimiento mensual que requiere la presentación de los siguientes elementos por parte de las áreas correspondientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz y tablero de control: Solicitados mensualmente.</li> <li>• Informe de gestión de las acciones por hallazgos: Solicitado trimestralmente.</li> <li>• Soportes de avances a la gestión: Solicitados trimestralmente.</li> </ul> <p>De acuerdo con las directrices de la Supersalud, se debe realizar un reporte trimestral de seguimiento. Por lo tanto, se presenta la matriz con los avances correspondientes al corte de marzo con resultado del 96%.</p>
Realizar seguimiento y reporte al plan de trabajo de las 15 actividades.	95.51%	90%	100%	<p>En el periodo evaluado, el avance acumulado alcanzó el 95.51%, con un total de 383 tareas completadas de las 401 programadas. Las tareas que no alcanzaron un cumplimiento del 100%, estuvieron relacionadas con la liquidación de contratos.</p> <p>La meta estipulada de cumplimiento del total de tareas del plan de trabajo de 15 Actividades se cumple, dado que la meta es &gt;=90% de cumplimiento. con corte a enero 2024 se cuenta con un avance del 95.51%</p>
Evaluar y dar a conocer los resultados de la efectividad de los controles asociados a los procesos con riesgos identificados en el Sistema de Gestión Integral Almera.	Indicador con periodicidad cuatrimestral	100%	Indicador con periodicidad cuatrimestral	Indicador con periodicidad cuatrimestral, para el mes de mayo se presentará el primer seguimiento.
Gestión del programa anual de Auditoría 2024	100%	94%	100%	<p>A partir de los roles asignados a la oficina de Control Interno, se obtuvo la aprobación del Programa Anual de Auditoría por parte de la Gerencia, del Comité de Contraloría Interna el 19 de diciembre de 2023 mediante acta No. 8, el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno el 22 de diciembre de 2023, mediante acta No. 8, el cual se encuentra alineado con la Planeación Estrategia Institucional, Modelo Integrado de Planeación y Gestión y las recomendaciones impartidas por la Superintendencia Nacional de Salud. Así pues, su ejecución se dará a partir del mes de enero de 2024. Se aclara que la ejecución del plan de trabajo 2023 se termina en enero 2024, conforme a la aprobación del Programa Anual de Auditoría 2024.</p> <p>La Oficina de control Interno tiene una meta esperada del 94% el conforme a cada una de las actividades a realizar. Para el mes de marzo 2024 obtuvo un 100% en base a las actividades propuestas en el cronograma relacionadas a Evaluación Independiente Control Interno, Evaluación Independiente Control Interno Auditoría Cíclicas, Informes Normativos, Seguimiento de Riesgos, Seguimientos Internos, Reportes a Organismos de Control.</p>

Nombre Actividad	Resultado mes	Meta	Cumplimiento de meta	Comentario Seguimiento
Actualización de los documentos de la Oficina de Control Interno (OCI)	100%	100%	100%	<p>Es importante precisar que el indicador es anual. Para el primer trimestre de 2024, la Oficina de Control Interno actualizo el procedimiento "Procedimiento Evaluación de Riesgos y Controles" Código P05-CI el cual se encuentra aprobado por la jefe de la Oficina de Control Interno y el cual fue publicado por la DEP en el mes de marzo en el SGC.</p> <p>En el mes de marzo de 2024, la Oficina de Control Interno avanza en la actualización del procedimiento relacionado con el "Procedimiento de auditoría interna" código P01-CI, el cual se encuentra en fase de actualización, se relaciona las generalidades del proceso de auditoría, seguimiento a planes de mejoramiento.</p> <p>En tal sentido la meta esperada para el mes de marzo es de 25%, se obtuvo un avance del 25% que corresponde a la actualización del Procedimiento Evaluación de Riesgos y Controles, y el avance de la finalización de la actualización del procedimiento Evaluación de Riesgos y Controles, con lo anterior se espera que para el siguiente mes quede aprobado para envío a la DEP.</p>
Seguimiento a las actividades del plan de mejoramiento del Sistema de Control Interno, mediante mesas de trabajo trimestrales para las actividades cuya calificación sea "oportunidades de mejora", "deficiencia de control" y deficiencia de control mayor.	100%	100%	100%	<p>En cumplimiento de lo establecido en el artículo 156 del Decreto 2106 de 2019 que modifica el artículo 14 de la Ley 87 de 1993, modificado por los artículos 9 de la Ley 1474 de 2011 y 231 del Decreto 019 de 2012, así: "Artículo 14. Reportes del responsable de control interno. El jefe de la Unidad de la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, (...) deberá publicar cada seis (6) meses, en el sitio web de la entidad, un informe de evaluación independiente del estado del sistema de control interno, de acuerdo con los lineamientos que imparta el Departamento Administrativo de la Función Pública, so pena de incurrir en falta disciplinaria grave (...)".</p> <p>En consecuencia, la Oficina de Control Interno, en cumplimiento con la acción propuesta en el Plan Operativo Anual (POA) 2024, procedió con la creación de un cronograma de mesas de trabajo para reunirnos con las áreas encargadas de los lineamientos con oportunidad de mejora resultado de la evaluación independiente del sistema de control interno.</p> <p>Dado que el Plan Operativo Anual (POA) 2024 fue aprobado el 26 de febrero, iniciamos las mesas de trabajo en marzo con la participación de Inés Yazo Vargas, profesional de Bienestar, el 19 de marzo de 2024. Durante esta sesión, se delinearón acciones correctivas destinadas a garantizar el cumplimiento del lineamiento 4, centrado en el desarrollo (bienestar) del personal. Durante el mes de abril, nuestra atención estará centrada en los temas relacionados con la medición y análisis de la información concerniente al ingreso, capacitación y retiro del personal. Es fundamental resaltar que, dado que el indicador se basa en la realización de mesas planificadas con respecto a las programadas, hemos alcanzado el 100% de cumplimiento para el primer trimestre del 2024, al llevar a cabo la mesa programada con el área de bienestar, tal como consta en el Acta No.1 del 19 de marzo de 2024, de acuerdo con el cronograma establecido.</p>

Nombre Actividad	Resultado mes	Meta	Cumplimiento de meta	Comentario Seguimiento
Capacitación, seguimiento y evaluación sobre los procesos asociados a la Dirección de Operaciones	100%	90%	100%	En el mes de marzo, de acuerdo con el plan de capacitación presentado a Talento Humano frente a los temas a tratar en la Dirección: El proceso de radicación realiza capacitación donde se presentaron los siguientes temas:  Ley 1438 de 2011, artículo 57. Decreto 441 de 2022. Resolución 3047 de 2008

PERSPECTIVA	Objetivo Estratégico 2021-2024	Ejes Temáticos RISS	Porcentaje de cumplimiento del objetivo frente al eje temático
USUARIOS	5. Aumentar la población afiliada a Capital Salud EPS.	Aseguramiento y prestación de servicio	34.4%

N° OE 2021-2024	Objetivo Estratégico	Estrategia POA	Cumplimiento de meta	Avance de actividades estratégicas	Porcentaje de avance de la gestión
5	Aumentar la población afiliada	Ampliar la cobertura de afiliación en nuevos y actuales territorios	100%	34.4%	34.4%

#### ESTRATEGIA AMPLIAR LA COBERTURA DE AFILIACIÓN EN NUEVOS Y ACTUALES TERRITORIOS

Nombre Actividad	Resultado mes	Meta	Cumplimiento de meta	Comentario Seguimiento
Realizar nuevas afiliaciones a través de las actividades de promoción del aseguramiento.	43.52%	90%	100%	Para marzo el equipo de mercadeo en el departamento del Meta, Cundinamarca y Bogotá, gestiono un total de 1,584 afiliaciones y traslados, por medio de las actividades intramurales y extramurales que desarrolla para la promoción de la afiliación y divulgación del portafolio de servicios de la EPS-S, alcanzando un 44% de cumplimiento de acuerdo con la meta de 20.000 afiliados nuevos.
Gestionar habilitación de la EPS para incorporar el aseguramiento en nuevos municipios	100%	80%	100%	El indicador para la incorporación en el Municipio del Soacha se cumplió para la vigencia 2023, quedando con un cumplimiento del 100%; Lo cual se puede evidenciar en los soportes 1 y 2 adjuntos al presente seguimiento.  Para la vigencia 2024, se sigue dando continuidad a las gestiones que se iniciaron desde el mes de septiembre de la vigencia anterior, frente al proceso de solicitud ante la SNS para incorporar la operación de Capital Salud EPS-S en el departamento de Cundinamarca, teniendo inicialmente priorizados los municipios de:

Nombre Actividad	Resultado mes	Meta	Cumplimiento de meta	Comentario Seguimiento
				- Fusagasugá - Girardot - Facatativá - Madrid - Mosquera - Funza - La Mesa - Sibaté  Por lo anterior, la EPS se encuentra en proceso de alistamiento para presentar solicitud de ingreso a dichos territorios.

PERSPECTIVA	Objetivo Estratégico 2021-2024	Ejes Temáticos RISS	Porcentaje de cumplimiento del objetivo frente al eje temático
USUARIOS	6. Incrementar la fidelización y satisfacción de los usuarios.	Aseguramiento y prestación de servicio Infraestructura	28%

N° OE	Objetivo Estratégico 2021-2024	Estrategia POA	Cumplimiento de meta	Avance de las actividades estratégicas	Porcentaje de avance de la gestión
6	Incrementar la fidelización y satisfacción de los usuarios.	Fortalecer Los Canales De Comunicación e Información	69%	25%	28%
		Actualizar el Modelo De Atención Al Usuario	100%	33.3%	
		Conocer al Usuario – Generar confianza al usuario	91.08%	25%	
		Fortalecer la Atención Humanizada – Mantenerse en contacto con el usuario y su familia	Indicador de frecuencia semestral	29.1%	

Dentro del objetivo número 6. Incrementar la fidelización y satisfacción de los usuarios se presenta seguimiento a través del PETI, se evidencia la articulación frente al objetivo y el POA, a través de las siguientes estrategias:

1. Actualizar el Modelo De Atención Al Usuario
2. Conocer al Usuario – Generar confianza al usuario
3. Fortalecer la Atención Humanizada – Mantenerse en contacto con el usuario y su familia
4. Fortalecer Los Canales De Comunicación e Información

De esta forma el área de Atención al usuario aporta con el cumplimiento del objetivo número 6, a través de las estrategias mencionadas anteriormente, seguimiento que se realiza mensualmente a través del cumplimiento de las actividades estratégicas del POA 2022, que están a cargo de la Dirección de atención al usuario.

**ESTRATEGIA FORTALECER LOS CANALES DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN**

Nombre Actividad	Resultado mes	Meta	Cumplimiento de meta	Comentario Seguimiento
Continuar la implementación de la gestión de racionalización de tramites, para usuarios afiliados a Capital Salud EPS-S	88%	90%	97.78%	<p>Fase I - Preparación:</p> <p>En cumplimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), como herramienta que simplifica e integra los sistemas de desarrollo administrativo y gestión de la calidad, se presenta la necesidad de formalizar e implementar la Política de Racionalización de Trámites, esto teniendo en cuenta la forma de operar del MIPG:</p> <p>En el tercer trimestre de 2023, se llevó a cabo la construcción y revisión de la Política de Racionalización de Trámites<sup>1</sup>, esta Política identificada con el código PL-002-AUS fue aprobada en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño<sup>2</sup> el 31 de agosto de 2023.</p> <p>Este proceso contó con la participación de la Profesional de Procesos y Calidad de la Dirección de Estrategia y Planeación, así como del Profesional Universitario de la Dirección de Atención al Usuario, quien desempeñó el papel de líder en la formulación de la política.</p> <p>Con la aprobación otorgada por el Comité, se autorizó la continuación del plan de trabajo delineado para los próximos trimestres (Jul 2023 – Jun 2024).</p> <p>Fase II – Recopilación de información:</p> <p>Mesas de Trabajo Internas: en enero de 2024, se llevaron a cabo siete mesas de trabajo internas con diferentes áreas de Capital Salud EPS-S (Operaciones; Talento Humano; Administrativa y Financiera; Comunicaciones y Mercadeo; Jurídica), estas reuniones tuvieron como objetivo realizar un minucioso levantamiento del inventario de trámites y otros procesos administrativos. Logrando un avance significativo respecto a la construcción del inventario de Trámites y Otros Procesos Administrativos, sin embargo, no fue posible realizar las mesas de trabajo con la Dirección Médica y Dirección de Tecnología por inasistencia de estas áreas.</p>
Cumplir con la CIRCULAR EXTERNA 202315100000010-5 DE 2023 de la SNS frente a los tiempos de respuesta PQRD definidos.	36.2%	90%	40.23%	<p>De acuerdo con el reporte PAD 588 (Ágil Salud), se genera reporte y seguimiento a los tiempos de respuesta identificando un cumplimiento de tiempos de respuesta al 36%.</p> <p>Se anexa base PAD con seguimiento a tiempos.</p>

**STRATEGIA ACTUALIZAR EL MODELO DE ATENCIÓN AL USUARIO**

Nombre Actividad	Resultado mes	Meta	Cumplimiento de meta	Comentario Seguimiento
Evaluar la adherencia de la gestión documental de la Dirección de Atención al Usuario a sus colaboradores	Indicador con periodicidad cuatrimestral	90%	Indicador con periodicidad cuatrimestral	Indicador con periodicidad cuatrimestral, su primera medición será reportada en el mes de mayo.
Cumplir con el nivel de atención del Call center de Capital Salud EPS-S	99.16%	90%	100%	<p>Frente a la cantidad de llamadas ingresadas-8615-, se encuentra que el 57% de transacciones recibidas se encuentran relacionadas con información general sobre afiliaciones- 4937 llamadas-. Dentro de la información consultada por los usuarios se encuentra estado activo e inactivo en el servicio de la EPS e IPS de atención asignada.</p> <p>El segundo lugar en contactos lo tiene la categoría información general con un 37% de contactos-3208 llamadas-, dentro de las solicitudes encontradas están puntos de atención, información de líneas para solicitud de citas médicas e información sobre tramites y radicados que pueden ser consultados por los analistas mediante el uso de AgilSalud.</p> <p>De 8.615 llamadas ingresadas se contestaron 8.543 logrando un nivel de atención del 99%</p>

**ESTRATEGIA CONOCER AL USUARIO – GENERAR CONFIANZA AL USUARIO**

Nombre Actividad	Resultado mes	Meta	Cumplimiento de meta	Comentario Seguimiento
Mejorar la satisfacción de la atención de los diferentes canales para los afiliados a Capital Salud EPS-S	90.49%	90%	100%	<p>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.</p> <p>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 marzo de 2024:</p> <p>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)</p> <p>CANAL PRESENCIAL DISTRITO CAPITAL DE BOGOTÁ</p>

Nombre Actividad	Resultado o mes	Meta	Cumplimiento de meta	Comentario Seguimiento
				Para el Distrito Capital de Bogotá se realizaron 910 encuestas en los diferentes puntos de atención, en donde 474 usuarios respondieron con calificación “Excelente” y 421 con calificación “Bueno” logrando así un 98% de satisfacción en este canal de atención. Indicador: $(895 / 910) * 100 = 98\%$
Alcanzar la tasa de PQRD proyectada por la SNS para los usuarios afiliados a Capital Salud EPS-S	309.153	254	82.16%	Con corte al 31 de marzo de 2024 (reporte del 04 de abril de 2024), se obtiene el siguiente resultado:  Al realizar la revisión del aplicativo PAD Ágil Salud, se encuentra que el porcentaje de cierre mes de las manifestaciones es el siguiente:  2024: enero 100%, febrero 97%, marzo 39%  Tasa promedio 2024: 319,3

**ESTRATEGIA FORTALECER LA ATENCIÓN HUMANIZADA – MANTENERSE EN CONTACTO CON EL USUARIO Y SU FAMILIA**

Nombre Actividad	Resultado o mes	Meta	Cumplimiento de meta	Comentario Seguimiento
Cumplir con la jornada de audiencia pública de rendición de cuentas 2024 (vigencia 2023).	Indicador de periodicidad anual	100%	Indicador de periodicidad anual	Indicador de periodicidad anual.
Cumplir con los diálogos ciudadanos de Capital Salud EPS-S 2024	Indicador de periodicidad semestral	90%	Indicador de periodicidad semestral	Indicador de periodicidad semestral.

PERSPECTIVA	Objetivo Estratégico 2021-2024	Ejes Temáticos RISS	Porcentaje de cumplimiento del objetivo frente al eje temático
FINANCIERA	7. Lograr la sostenibilidad financiera de la EPS.	Nuevo Modelo de Atención en Salud Aseguramiento y prestación de servicio	26.5%

N° OE	Objetivo Estratégico 2024	2021-Estrategia POA	Cumplimiento de meta	Avance de las actividades estratégicas	Porcentaje de avance de la gestión
7	Lograr sostenibilidad financiera	Aumentar el ingreso de la EPS	100%	25%	27.3%
		Optimizar proceso de cuentas médicas	100%	40%	
		Gestión Administrativa que aporta a la optimización de Recursos y al Clima Organizacional	93.65%	25%	

	Optimizar el gasto administrativo	100%	24.7%
	Optimizar el control del costo médico	88.25%	22.1%

#### ESTRATEGIA AUMENTAR EL INGRESO DE LA EPS

Nombre Actividad	Resultado mes	Meta	Cumplimiento de meta	Comentario Seguimiento
Realizar seguimiento y control a las transacciones de reporte de entrega y de facturación cargadas por los proveedores en plataforma MiPres bajo los criterios de oportunidad, consistencia y calidad de lo reportado a MINSALUD	96.10%	95%	100%	<p>Con respecto al mes de medición nos permitimos informar el cumplimiento de la meta propuesta como resultado de las estrategias implementadas.</p> <p>Estrategias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. notificación vía correo electrónico quincenal a proveedores remitiendo la base de datos con los registros que tienen pendiente el cierre de transacciones en plataforma MIPRES.</li> <li>2. notificación vía correo electrónico mensualmente a las subdirecciones del top de proveedores con transacciones pendientes con el fin de que sean intervenidos a través de la supervisión de contratos.</li> <li>3. Publicación tablero de indicadores MIPRES donde se refleja el comportamiento por sucursales mensualizado de las transacciones pendientes en plataforma MIPRES.</li> <li>4. Identificación y marcación en la base de datos de los usuarios que aun no cuentan con cierre de transacción en plataforma MIPRES debido a que continúan en hospitalización.</li> </ol>

#### ESTRATEGIA OPTIMIZAR PROCESO DE CUENTAS MÉDICAS

Nombre Actividad	Resultado mes	Meta	Cumplimiento de meta	Comentario Seguimiento
Implementar acciones de control que permitan el cumplimiento normativo para el trámite de la cuenta medica	100%	100%	100%	<p>Dentro de las acciones que permiten el cumplimiento de la gestión de la cuenta médica, se realiza un monitoreo a diario frente a la radicación, digitalización, digitación y auditoria de la factura, el cual es socializado a través de un informe que da cuenta del proceso y porcentaje de avance en las fases de la cuenta médica.</p> <p>Se radicaron para la vigencia Marzo un total de 281.163 facturas correspondientes a las diferentes modalidades de contratación así:</p> <p>SERVICIO RADICADOS VALOR</p> <p>EVENTO 268526 \$91,295,361,179          NOPBS 12180 \$8,657,036,550          COVID19 375 \$40,558,843          Capitación 50 \$4,496,865,084</p>

Nombre Actividad	Resultado mes	Meta	Cumplimiento de meta	Comentario Seguimiento
				PGP 27 \$ 94,053,722,201 PYD 5 \$6,602,611,988 Total general 281.163 \$205,146,155,845

**ESTRATEGIA GESTIÓN ADMINISTRATIVA QUE APORTA A LA OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS Y AL CLIMA ORGANIZACIONAL**

Nombre Actividad	Resultado mes	Meta	Cumplimiento de meta	Comentario Seguimiento
Legalización de anticipos	63.95%	50%	100%	Para el mes de marzo se continua con el cumplimiento del indicador el cual queda con el 63,95%. Por concepto de Alto Costo se legalizó el 11,29% correspondiente a \$320 millones y por otros conceptos como Giro directo y Giros Tesorería fue el 65,85% correspondiente a \$52.055 millones. Las mayores legalizaciones del mes son: Las 4 Subredes Integradas de Salud \$69.427 millones, Inst. Nal. de Cancerología \$13.361 millones y Audifarma \$11.022 millones. Continuando con el plan de trabajo durante el mes de marzo se realizó la circularización de 86 entidades de los cuales se recibió respuesta con 24 correos de prestadores y se enviaron tres derechos de petición de los cuales se recibió respuesta de uno de ellos.
Implementación del plan de gestión ambiental	100%	90%	100%	Para el mes de marzo se tenían 6 actividades a realizar: - Actualización de documentos del proceso de gestión ambiental - Medición de adherencia al plan de gestión ambiental - Diseño y publicación de piezas comunicativas - Socialización de la política ambiental - Socialización de tips de ahorro y uso eficiente de agua - Socialización de tips de ahorro y uso eficiente de energía Todas se gestionaron al 100% dando cumplimiento con lo proyectado.
Depurar saldos contables de cuentas por pagar mayores a 180 días	20.10%	15%	74.63%	Para el corte a Marzo 2024 las cuentas por pagar mayor a 180 días representan el 20.10% del total de la cuentas por pagar por servicios de salud que se discriminan así:  *Laboratorio COVID con un 25,19% continúa siendo el mayor porcentaje en las cuentas por pagar mayor a 180 y el responsable de pago es la Adres por lo tanto no es un pasivo exigible para la EPS.  *Glosas por Conciliar 26,72%, corresponden a los valores objetados por no conformidades en el cumplimiento de los requisitos y valores cobrados en la facturación, en proceso de conciliación con los prestadores.  *Liquidación contrato Evento 18,41%, los cuales se encuentran en proceso de conciliación con los prestadores

Nombre Actividad	Resultado mes	Meta	Cumplimiento de meta	Comentario Seguimiento
				<p>médicos para culminar la liquidación y que deben ser llevados a conciliación extrajudicial ante al SNS.</p> <p>* PGP con 19,97%, corresponde a facturas del Instituto Nacional de Cancerología que se encuentra en proceso de conciliación por sobrepasar el presupuesto asignado, y 1 factura de la Subred Sur Occidente de la cual estamos a la espera de la cita para conciliación ante la SNS.</p> <p>*PYD con un 0,48% corresponde al saldo de la Subred Sur que se encuentra a la espera de citación ante la SNS.</p> <p>*Cápita en un 4,25% corresponden a saldos de vigencias anteriores de la sucursal Meta las cuales se encuentra en proceso de liquidación.</p>
Efectuar el deterioro de las cuentas por cobrar mediante la aplicación de la política definida.	86.86%	50%	100%	<p>Para el mes de marzo 2024 continuamos con el cumplimiento del indicador el cual queda en el 86,86% de la meta propuesta del 50%.</p> <p>La estimación de deterioro se realiza con la metodología aprobada en el Manual de Políticas Contables de las cuentas por cobrar mayores a 360 días, en donde de la cartera mayor a 360 días que para este mes se encuentra en \$23.991.696.041 y el deterioro queda en \$20.839.730.480</p> <p>La Secretaria de Salud del Meta, en el mes de febrero estaba en \$8.808 millones, para el mes de marzo disminuye y queda en \$8,304 millones, toda vez que de la Cesión de Derechos tramitado, el Hospital Departamental de Villavicencio ESE bajo el radicado 23000-0094-2024 notifica un abono por \$ 504 millones bajo la modalidad de giro directo por parte de la Secretaria de Salud del Meta.</p> <p>La cuenta por cobrar No PBS Del Fondo Financiero Distrital de Salud continua por \$8,880 millones, el cual a la fecha no ha tenido alguna novedad después de la inasistencia por parte del Fondo Financiero a la audiencia de conciliación ante la Superintendencia delegada para la función Jurisdiccional.</p>

#### ESTRATEGIA OPTIMIZAR EL GASTO ADMINISTRATIVO

Nombre Actividad	Resultado mes	Meta	Cumplimiento de meta	Comentario Seguimiento
Efectuar el seguimiento a la ejecución presupuestal del funcionamiento para que los recursos asignados sean	38%	8.25%	100%	La ejecución del rubro Gastos de funcionamiento presenta un valor ejecutado de CRP acumulado por \$43.294.121.311, el cual arroja un porcentaje de 38% con respecto al presupuesto definitivo. Para el mes de marzo se continua con la ejecución de los gastos normales del funcionamiento (nómina,

Nombre Actividad	Resultado mes	Meta	Cumplimiento de meta	Comentario Seguimiento
efectivamente ejecutados				arrendamientos, servicios públicos, y prestación de servicios personales OPS, etc).

#### ESTRATEGIA OPTIMIZAR EL CONTROL DEL COSTO MÉDICO

Nombre Actividad	Resultado mes	Meta	Cumplimiento de meta	Comentario Seguimiento
Gestión para la oportuna generación de autorizaciones de servicios de salud	54.9%	90%	61%	<p>Se realizan ajustes según reporte por el área de tecnología, donde se realiza envío de información de autorizaciones en estado de Pre-autorización (sin Uso) o como aparece en aplicativo SSAS (Asignada – Autorizada) correspondientes al mes de Marzo de 2024.</p> <p>Evidenciando que las autorizaciones en estado Asignada – Autorizada para el mes de Marzo de 2024 según los archivos de medicamentos y servicio corresponden a un total de 419.428 de total de 929.914 lo que equivale a una utilización del 55 %.</p> <p>Es necesario aclarar que para el mes de revisión se ha realizado seguimiento con diferentes prestadores que según récord de autorizaciones no han ejecutado la autorización ya sea por desconocimiento, fallas en sistema y/o prestación efectiva. Además de la depuración de autorizaciones generadas por aplicativo masivo de servicios efectivos.</p> <p>Con respecto a la validación para cada una de las sucursales</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• BOGOTÁ</li> </ul> <p>Para la sucursal Bogotá del total de autorizaciones 787.507 el 61% de las autorizaciones han sido utilizadas al corte del día 4 de abril de 2024. Se continua con depuración y se anexa base de datos a las sucursal para seguimiento de indicador por IPS y uSo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SOACHA</li> </ul> <p>Para la sucursal Soacha del total de autorizaciones 4215 el 27% de las autorizaciones han sido utilizadas al corte del día 4 de abril de 2024. Se continua con depuración y se anexa base de datos a las sucursal para seguimiento de indicador por IPS y uso.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• META</li> </ul> <p>Para la sucursal Meta del total de autorizaciones 138192 el 20% de las autorizaciones han sido utilizadas al corte del día 4 de abril de 2024. Se continua con depuración y se anexa base</p>

Nombre Actividad	Resultado mes	Meta	Cumplimiento de meta	Comentario Seguimiento
				de datos a las sucursal para seguimiento de indicador por IPS y uso.
Analítica predictiva al costo medico por cohortes de riesgo priorizadas	100%	95%	100%	Se mantiene costo elevado de los 16 canceres, según costo médico del primer trimestre del 2024 donde se evidencia incremento en el costo de medicamentos PBS, sobre todo medicamentos para la diabetes y antihipertensivos.
Ejecutar los pagos a cargo de recursos de capitalización en cumplimiento del plan de pagos, cumplir lo aprobado en Comité de Pagos (en caso de que se aprueben recursos para pagos a la red).	0%	100%	0%	Para el mes de Febrero inicio el proceso de capitalización, siendo así la asamblea autorizo la inyección de recursos para la EPS por valor de \$92.275. millones. Toda vez que al mes de Abril no se han recibido los recursos, no obstante, esta capitalización permitirá cumplir, como lo exige la ley, con los tres indicadores financieros: Capital Mínimo, Patrimonio adecuado, régimen de inversión.
Articular el plan anual de caja con los ingresos y giros por régimen	77.22%	92%	83.94%	MARZO REGIMEN SUBSIDIADO En el mes de Marzo por el Régimen Subsidiado ingresaron por Liquidación Mensual de Afiliados (LMA) un valor de \$160.556.635.579,76, ingresos por presupuestos máximos \$35.794.034.483, generaron rendimientos financieros por \$1.604.020.546,51, con un total de ingresos \$197.954.690.609,27. En el mismo mes por Giro Directo se pagaron \$92.615.113.016,00 y por Giro Tesorería un valor de \$64.176.298.231,00, para un total de pagos por \$156.791.411.247,00 Dicho lo anterior el indicador para el mes de Marzo por el Régimen subsidiado queda con un porcentaje de 79,21%, siendo así se utilizan los mismo ingresos del mes de Marzo y se cubrieron los pagos asistenciales recurriendo a saldo de caja, el indicador queda con un porcentaje bajo ya que en el mes de marzo hubo un ingreso por presupuesto máximo de \$35.794.034.483 REGIMEN CONTRIBUTIVO En el mes de Marzo por el Régimen Contributivo ingresaron un valor de \$7.468.359.890,00 generaron rendimientos financieros por \$418.713.989,57 con un total de ingresos \$7.887.073.879,57 En el mismo mes por Giro Tesorería se pagaron \$2.167.126.753,00 Dicho lo anterior el indicador para el mes de Marzo por el Régimen Contributivo queda con un porcentaje de 27.48%, siendo así el valor quedo por debajo ya que para el mes de marzo no se realizo el pago en el mismo mes si no para principios de mes de abril.  Cabe resaltar que los datos anteriormente mencionados nos dan en conclusión que para el mes de Marzo, hubo unos ingresos por \$205.841.764.488,84 y Giros por

Nombre Actividad	Resultado mes	Meta	Cumplimiento de meta	Comentario Seguimiento
				\$158.958.538.000,00 quedando así un indicado final del 77.22%
Efectuar el seguimiento a la ejecución presupuestal de la operación comercial para que los recursos asignados sean efectivamente ejecutados	57.U%	99%	58.13%	La ejecución del rubro de operación comercial presenta un valor ejecutado de CRP acumulado por valor de \$1.404.919.970.160, con respecto al presupuesto definitivo de la vigencia arroja un porcentaje de ejecución del 57,55%. Para el mes de marzo la ejecución de los rubros de operación comercial se concentró en la asignación de recursos para la NO RED, Prestaciones Económicas y Anticipos, lo que permite seguir garantizando el aseguramiento de la población afiliada a la Entidad.
Impactar la reserva técnica analizando desviaciones en las bases de datos de autorizaciones y facturación de servicios de salud	1.33%	<1%	75.03%	<p>Las obligaciones pendientes y conocidas no liquidadas PBS del presente cortea aumentaron en 22.62%, \$36.658 millones con respecto al cálculo de febrero 2024, pasando de \$132.279 millones a 170.937 millones.</p> <p>El IBNR-PBS que son las Obligaciones No conocidas PBS cayó en \$3.749 millones correspondiente al 11.10 % de acuerdo con el comportamiento de la facturación, las autorizaciones y las fechas de prestación de servicios de salud.</p> <p>Las IPS con mayor provisión de costo en servicios PBS corresponde a: Audifarma, prestador al que se debe realizar un proceso de validación y revisión de la utilización</p> <p>Se encontraron registros de consultas de primera vez, misma especialidad o mismo servicio, para el mismo usuarios 2 veces en menos de 2 meses, registros con mismo usuario, mismo servicio, autorizados a diferente prestador en un período de tiempo no mayor a 30 días entre autorizaciones, registros con mismo procedimientos quirúrgicos con diferentes fechas de autorización, los anteriores hallazgos fueron enviados a la dirección de cuentas medicas con el fin de que se aclare o retroalimente el proceso.</p> <p>Se evidencio que existen autorizaciones de Audifarma activas, pero que, en nuestro detalle general de información, se encuentra en estado anulado, lo anterior hace notar que no se han depurado las autorizaciones con vigencia mayor a 180 días.</p> <p>Teniendo en cuenta los resultados descritos , se tomo la decisión desde la dirección administrativa y financiera de hacer unas mesas de trabajo semanal, para hacerle seguimiento a la reserva técnica , identificando en ella que el sistema SSAS, adaptado desde el 1 de enero de 2024 , es mas flexible a la hora de hacer autorizaciones por lo cual se hace necesario una parametrización mas estricta teniendo en cuenta las reglas de negocio de la EPS.</p>

PERSPECTIVA	Objetivo Estratégico 2021-2024	Ejes Temáticos RISS	Porcentaje de cumplimiento del objetivo frente al eje temático
IMPACTO EN SALUD	8. Desarrollar gestión en redes integradas de servicios de salud.	Salud Pública Individual y Colectiva	25%

N° OE	Objetivo Estratégico 2021-2024	Estrategia POA	Cumplimiento de meta	Avance de actividades estratégicas	Porcentaje de avance de la gestión	
8		Innovación en modelos de contratación donde se incluyan la integración de redes (EPS - EGAT - SUBREDES) bajo del modelo de atención de la EAPB.	100%	24.9%	25%	
		Desarrollar gestión en redes integradas de servicios de salud	Fortalecer los métodos de comunicación, seguimiento, medición y control a través de comités periódicos tripartitos (EPS - SDS - Prestadores)	100%		24.9%
		Conformación de redes de atención a partir de la generación de alianzas con otras EPS y gremios territoriales	100%	24.9%		

**ESTRATEGIA INNOVACIÓN EN MODELOS DE CONTRATACIÓN DONDE SE INCLUYAN LA INTEGRACIÓN DE REDES (EPS - EGAT - SUBREDES) BAJO DEL MODELO DE ATENCIÓN DE LA EAPB**

Nombre Actividad	Resultado mes	Meta	Cumplimiento de meta	Comentario Seguimiento
Gerenciamiento en la ejecución de los contratos	100%	100%	100%	Se adjunta Matriz con el seguimiento a los contratos, se encuentran los contratos de la Sucursal Meta y Sucursal Bogotá, dado que es la base de datos nacional generada desde la DAF. Se observan 161 Contratos con 0 desviación.

**ESTRATEGIA FORTALECER LOS MÉTODOS DE COMUNICACIÓN, SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y CONTROL A TRAVÉS DE COMITÉS PERIÓDICOS TRIPARTITOS (EPS - SDS - PRESTADORES)**

Nombre Actividad	Resultado mes	Meta	Cumplimiento de meta	Comentario Seguimiento
Realizar el seguimiento a la suficiencia de red (oferta de servicios público privado)	4.49%	>10%	100%	En el mes de marzo se realizaron anticipos a 7 IPS no red ya que no se tienen contratadas con el fin de brindar las necesidades a los afiliado

**ESTRATEGIA CONFORMACIÓN DE REDES DE ATENCIÓN A PARTIR DE LA GENERACIÓN DE ALIANZAS CON OTRAS EPS Y GREMIOS TERRITORIALES**

Nombre Actividad	Resultado mes	Meta	Cumplimiento de meta	Comentario Seguimiento
Gestión de la conformación de la red integrada de servicios de Salud	0.6%	<20%	100%	En el mes de marzo ingreso 1 contrato nuevo con la IPS VIVIR

PERSPECTIVA	Objetivo Estratégico 2021-2024	Ejes Temáticos RISS	Porcentaje de cumplimiento del objetivo frente al eje temático
IMPACTO EN SALUD	9. Mejorar el estado de salud de la población objeto de la EPS.	Nuevo Modelo de Atención en Salud Salud Pública Individual y Colectiva	33.2%

N° OE	Objetivo Estratégico 2021-2024	Estrategia POA	Cumplimiento de meta	Avance de las actividades estratégicas	Porcentaje de avance de la gestión
9	Mejorar el estado de salud de la población objeto de la EPS	Gestionar el Riesgo en Salud de los Afiliados (Rediseño de Cohortes), centrado en la salud individual, comunitaria y colectiva.	74.9%	16.6%	33.2%
		Caracterizar a la población afiliada a Capital Salud, identificando de manera oportuna su riesgo en salud con el fin de tomar las acciones pertinentes	75%	49.8%	

**ESTRATEGIA GESTIONAR EL RIESGO EN SALUD DE LOS AFILIADOS (REDISEÑO DE COHORTES), CENTRADO EN LA SALUD INDIVIDUAL, COMUNITARIA Y COLECTIVA.**

Nombre Actividad	Resultado mes	Meta	Cumplimiento de meta	Comentario Seguimiento
Realizar seguimiento a la gestión del riesgo individual y colectivo de las cohortes priorizadas de Capital Salud	59,52%	80%	74,9%	Dentro de la Gestión de riesgo en salud de los afiliados, se hace el seguimiento al riesgo individual a través del modelo de gestores , donde se cuenta con una demanda a las actividades de PYD y la demanda a disminuir la morbimortalidad en la población, para el mes de marzo el cumplimiento es del 59.92 %, sin embargo de los seguimiento a los que no fueron contactables, se derivan a las diferentes estrategias que cuenta demanda incluida como son los envíos de mensajes de texto, despliegue de piezas comunicativas, articulación con la red prestadora.

**ESTRATEGIA CARACTERIZAR A LA POBLACIÓN AFILIADA A CAPITAL SALUD, IDENTIFICANDO DE MANERA OPORTUNA SU RIESGO EN SALUD CON EL FIN DE TOMAR LAS ACCIONES PERTINENTES.**

Nombre Actividad	Resultado me	Meta	Cumplimiento de meta	Comentario Seguimiento
Actualizar y mejorar la cobertura de la caracterización de la población por cursos de vida según necesidad	60%	80%	75%	Capital Salud EPS-S realiza la caracterización de la población teniendo en cuenta los siguientes elementos: gestión Integral del riesgo, carga de la enfermedad, determinantes sociales , factores demográficos, enfoque diferencial, curso de vida de

Nombre Actividad	Resultado me	Meta	Cumplimiento de meta	Comentario Seguimiento
				<p>los afiliados, entre otros, y partiendo de la caracterización se priorizan los grupos de riesgo para la gestión integral.</p> <p>para el mes de marzo esta en construcción la caracterización del año 2023. sin embargo las diferentes cohortes se cuenta con la captación de la población nueva a fin de identificar la población en riesgo por curso de vida.</p>

PERSPECTIVA	Objetivo Estratégico 2021-2024	Ejes Temáticos RISS	Porcentaje de cumplimiento del objetivo frente al eje temático
IMPACTO EN SALUD	10. Posicionar la EPS como referente nacional en salud.	Nuevo Modelo de Atención en Salud	25.1%

N° OE	Objetivo Estratégico 2021-2024	Estrategia POA	Cumplimiento de meta	Avance de las actividades estratégicas	Porcentaje de avance de la gestión
10	Posicionar la EPS como referente nacional en salud	Incrementar y fortalecer las estrategias de comunicaciones- marketing y mercadeo para posicionar a Capital Salud	Indicador semestral	34%	25.1%
		Alinear la comunicación de CAPITAL SALUD EPS-S a los nuevos patrones de comportamiento de nuestra población afiliada	Indicador semestral	34%	
		Ser reconocidos por el nuevo modelo de atención en salud por su impacto y resultados en salud a los afiliados	95%	22.16%	

**ESTRATEGIA INCREMENTAR Y FORTALECER LAS ESTRATEGIAS DE COMUNICACIONES- MARKETING Y MERCADEO PARA POSICIONAR A CAPITAL SALUD Y ALINEAR LA COMUNICACIÓN DE CAPITAL SALUD EPS-S A LOS NUEVOS PATRONES DE COMPORTAMIENTO DE NUESTRA POBLACIÓN AFILIADA**

Nombre Actividad	Resultados mes	Meta	Cumplimiento de meta	Seguimiento
<p>Lograr una percepción positiva de las comunicaciones externas e internas de Capital salud EPS-S.</p>		70%		<p>Este indicador es de frecuencia semestral, sin embargo se presenta el avance de la actividad estratégica, “Para el mes de marzo de 2024, desde la Dirección de Comunicaciones y Mercadeo continuamos, posicionando a Capital Salud como referente nacional en salud, diseñando campañas y nuevas acciones que den respuesta a las necesidades de información y comunicación con nuestros trabajadores y usuarios y lograr una percepción positiva de las comunicaciones externas e internas de Capital Salud EPS, con las siguientes acciones enmarcadas en el Plan de Comunicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración de boletines de prensa.</li> <li>• Gestión free press en medios de comunicación masiva, alternativa, local y comunitaria.</li> <li>• Gestión para la respuestas PQRS en redes y medios de comunicación</li> <li>• Encuesta de precepción de la comunicación externa</li> <li>• Transmisiones en redes sociales</li> <li>• Estrategia de Campañas externas Capital Salud Te Cuida</li> <li>• Crecimiento comunidad digital</li> <li>• Apoyar rendición de cuentas y diálogos ciudadanos</li> <li>• Artículos web</li> <li>• Cubrimiento, divulgación, promoción jornadas, ferias y demás eventos.</li> <li>• Videos ADN / Embajadores de Marca Capital Salud</li> <li>• Actualización de la intranet de Capital Salud</li> <li>• Envío de mensajes por la red de comunicación interna (grupos WhatsApp)</li> <li>• Protectores de pantalla</li> <li>• Monitoreo PTEEP</li> <li>• Seguimiento POA</li> <li>• Evaluación de riesgos y controles</li> <li>• Cumplimiento 15 actividades Supersalud</li> <li>• Control MR11</li> <li>• Casos tramitados en Mesa de Ayuda (Aranda)</li> <li>• Imagen corporativa en PAU</li> </ul> <p>De las 7.000 actividades programadas, en el mes de marzo realizamos 970.</p>

**ESTRATEGIA SER RECONOCIDOS POR EL NUEVO MODELO DE ATENCIÓN EN SALUD POR SU IMPACTO Y RESULTADOS EN SALUD A LOS AFILIADOS**

Nombre Actividad	Resultado mes	Meta	Cumplimiento de meta	Comentario Seguimiento
Cumplimiento del Modelo de Auditoría Integral	97,60%	90%	100%	<p>Con corte al mes de MARZO se cuenta con Modelo integral de auditoría documentada y actualizado en versión 2 en concordancia con el Decreto 441. Se cuenta con equipos de auditoría integral conformados y ubicados en las subredes para la gestión en campo de la auditoría PGP y concurrencia.</p> <p>Se mantiene el seguimiento al Plan de Auditoría, al cual se le dio un cumplimiento del 97.60% de acuerdo con el cronograma establecido para el mes de Marzo.</p> <p>Se continua con el monitoreo a la oportunidad de los servicios, con los siguientes resultados: Medicina General: 2.35, Odontología: 2.81, Medicina Interna: 5.27, Pediatría: 3.13, Obstetricia: 2.70 y Cirugía General: 4.45. De igual manera se realiza monitoreo a la oportunidad de servicios de Medicina especializada que no tienen estándar establecido por norma, sin embargo, la institución los ha priorizado por la alta demanda que presentan: Oftalmología: 10.55, Urología: 9.34, Ortopedia: 7.53 y Cardiología: 8.70.</p> <p>Se mantiene el monitoreo a planes de mejoramiento, observando que el 89% de los planes de mejoramiento a los cuales se les realizo seguimiento en el periodo alcanzaron ejecución superior al 80%.</p> <p>Se mantiene el desarrollo de unidades de análisis técnico cuya metodología nos permite realizar el seguimiento y análisis integral a la gestión de la red y adicionalmente se implementó estrategia BREAFFING y DEBREAFFING para el seguimiento diario a temas priorizados de seguimiento a la red, entre los cuales están; Remisiones, Atención Domiciliaria, Indicadores modelo de atención, costo médico, entre otros.</p>
Cumplimiento de los indicadores de gestión del Modelo de atención en Salud	85%	100%	85%	<p>Dentro del cumplimiento del modelo de atención frente a los resultados en salud , dentro de las 5 rutas priorizadas contamos con 20 indicadores y para el modelo del enfoque diferencial contamos con 7 indicadores de los cuales para el mes de marzo es del 85 % de cumplimiento de los indicadores que se encuentran desviados son:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tasa de Sífilis congénita</li> <li>2. Porcentaje de mujeres con toma de citología</li> <li>3. Porcentaje de mujeres con citología cervicouterina anormal que cumplen el estándar de 30 días para la toma de colposcopias</li> <li>4. Porcentaje de esquema de vacunación en niños menores de 5 años</li> </ol> <p>De acuerdo a los indicadores desviados se ha venido trabajando en diferentes estrategia, a fin de dar cumplimiento en el resultado, dado que en algunos indicadores han mejorado de manera progresiva</p> <p>Tasa de sífilis congénita Dentro de las estrategias implementadas por la EPSS con el objetivo de disminuir los casos de Sífilis congénita, se cuenta con:</p>

Nombre Actividad	Resultado mes	Meta	Cumplimiento de meta	Comentario Seguimiento
				<p>1. Se realiza indicadores fénix y beta en donde se realiza la recolección del dato y activación de plan de mejoramiento en casos de deficiencia del indicador garantizando, su respectivo seguimiento a través del periodo en curso.</p> <p>2. fortalecimiento de estrategias de captación temprana desde los gravindex realizados desde las IPS a fin de identificar y garantizar acceso al tratamiento de manera temprana; fortaleciendo la adherencia al tratamiento e impactar no solamente en sífilis gestacional si no la congénita.</p> <p>3. Activación a la ruta materno Perinatal a doble vía, (IPS y la EPSS), gestionando casos especiales o reportando nuevas gestantes afiliadas para la intervención de manera oportuna. La activación se hace por medio del reporte de correo electrónicos y a través de mensajes de texto vía WhatsApp reportando los casos.</p> <p>4. Seguimiento al 100% de los casos de sífilis gestacional que son notificados a la EPS por medio del SIVIGILA, confirmando tratamiento de la afiliada y de la pareja sin importar su EPS de afiliación, se realiza educación acerca de la importancia de la adherencia al tratamiento para mitigar el riesgo de reinfecciones durante la gestación.</p> <p>5. mesas mensuales con cada una de las subredes, en donde se valida adherencia al tratamiento de ella y sus parejas tras la revisión de historias clínicas, visitas domiciliarias y seguimientos telefónicos desde la EPS, IPS primaria, y demás programas en territorio, incrementando el porcentaje de adherencia</p> <p>6. Envío de mensajes de texto promoviendo la asistencia a los controles prenatales, identificación de los signos y síntomas de alarma, adherencia a control prenatal, adherencia a tratamiento de penicilina benzatínica tanto la usuaria como la pareja.</p>
Gestionar la certificación bajo la norma NTC ISO 9001:2015 en Capital Salud EPS-S	100%	90%	100%	<p>Durante el mes de marzo del 2024 se realizaron 3 actividades de las planeadas en los diferentes cronogramas así:</p> <p>1. Se realizó 1 capacitación a los trabajadores de Capital Salud de manera masiva frente al tema introductorio de la ISO 9001:2015.</p> <p>2. Durante el mes de febrero se realizó la ejecución de 1 actividades de difusión planeadas así: Difusión de las novedades del mes de febrero.</p> <p>3. Así mismo, para el 31 de marzo del 2024 se ejecutó el plan de auditoria en un 86% de las 36 auditorías programadas para todo el plan. (Enero, febrero, marzo y abril).</p>

Nombre Actividad	Resultado mes	Meta	Cumplimiento de meta	Comentario Seguimiento
				4. Así mismo se inició la implementación de la estrategia de actualización documental con una primera actividad y es la identificación de las posibles mejoras que pueden ser ejecutadas para lograr la certificación de la ISO 9001:2015.