

INFORME DE GESTIÓN PLAN OPERATIVO ANUAL CON CORTE AL MES DE DICIEMBRE 2022

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.

Con corte al mes de diciembre de 2022, Capital Salud EPS-S presentó un cumplimiento del 99,2% frente al POA de la vigencia, desarrollado a través de estrategias definidas por la entidad, es así como para los 10 objetivos estratégicos se dio cumplimiento con resultados óptimos.

Para el seguimiento de la información del POA 2022 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 los indicadores 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.

Nombre	Medición previa	Último valor	Meta	2022
Total				99.2%
▼ Aprendizaje y crecimiento				
▶ Objetivo	Consolidar la cultura organizacional enfocada en la humanización del servicio			100.0%
▶ Objetivo	Fortalecer los sistemas de información, infraestructura tecnológica y redes de comunicación			100.0%
▼ Procesos internos				
▶ Objetivo	Lograr la implementación, integración e innovación (I3) del SIG			97.2%
▶ Objetivo	Optimizar los procesos internos de la EPS			100.0%
▼ Usuarios				
▶ Objetivo	Aumentar la población afiliada a Capital Salud EPS			100.0%
▶ Objetivo	Incrementar la fidelización y satisfacción de los usuarios			99.6%
▼ Financiera				
▶ Objetivo	Lograr la sostenibilidad financiera de la EPS			97.9%
▼ Impacto en salud				
▶ Objetivo	Desarrollar gestión en redes integradas de servicios de salud			100.0%
▶ Objetivo	Mejorar el estado de la salud de la población objeto de la EPS			97.2%
▶ Objetivo	Posicionar la EPS como referente nacional en salud			100.0%

Avance de indicadores POA diciembre 2022

2. Se desarrollaron mesas de trabajo con las diferentes direcciones con el fin de evaluar el cumplimiento de las actividades estratégicas, realizando seguimiento a las actividades e indicadores.
3. Así mismo se hizo retroalimentación de estado de avance y cumplimiento del POA 2022 a cada dirección, con el fin de realizar plan de acción que evite desviaciones de las metas planteadas.

4. Durante el mes de diciembre se llevó a cabo la jornada de planeación estratégica correspondiente al desarrollo del POA 2023 con todo el equipo Directivo, estas mesas se desarrollaron el 07 y 09 de diciembre, este nuevo POA será presentado para aprobación del primer Comité Directivo del 2023.
5. De acuerdo al P04-PE PROCEDIMIENTO DE EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL – PEI Y PLAN OPERATIVO ANUAL se refieren las siguientes condiciones generales del procedentito P04-PE de acuerdo a 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.

Es decir que el Plan Operativo Anual (POA) 2022 se da por cumplido a cierre diciembre de 2022, frente a un cumplimiento del 99.2%.

- 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).

Frente a este punto en el cierre del POA 2022 presento un indicador que no supero el 70% de cumplimiento: Seguimiento a indicadores de viabilidad financiera, actividad estratégica que se le establecerá un pan de mejoramiento.

- 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.

Frente a este punto en el cierre del POA 2022 se relaciona a continuación las actividades que cerraron el año entre el 70% y el 90% de cumplimiento:

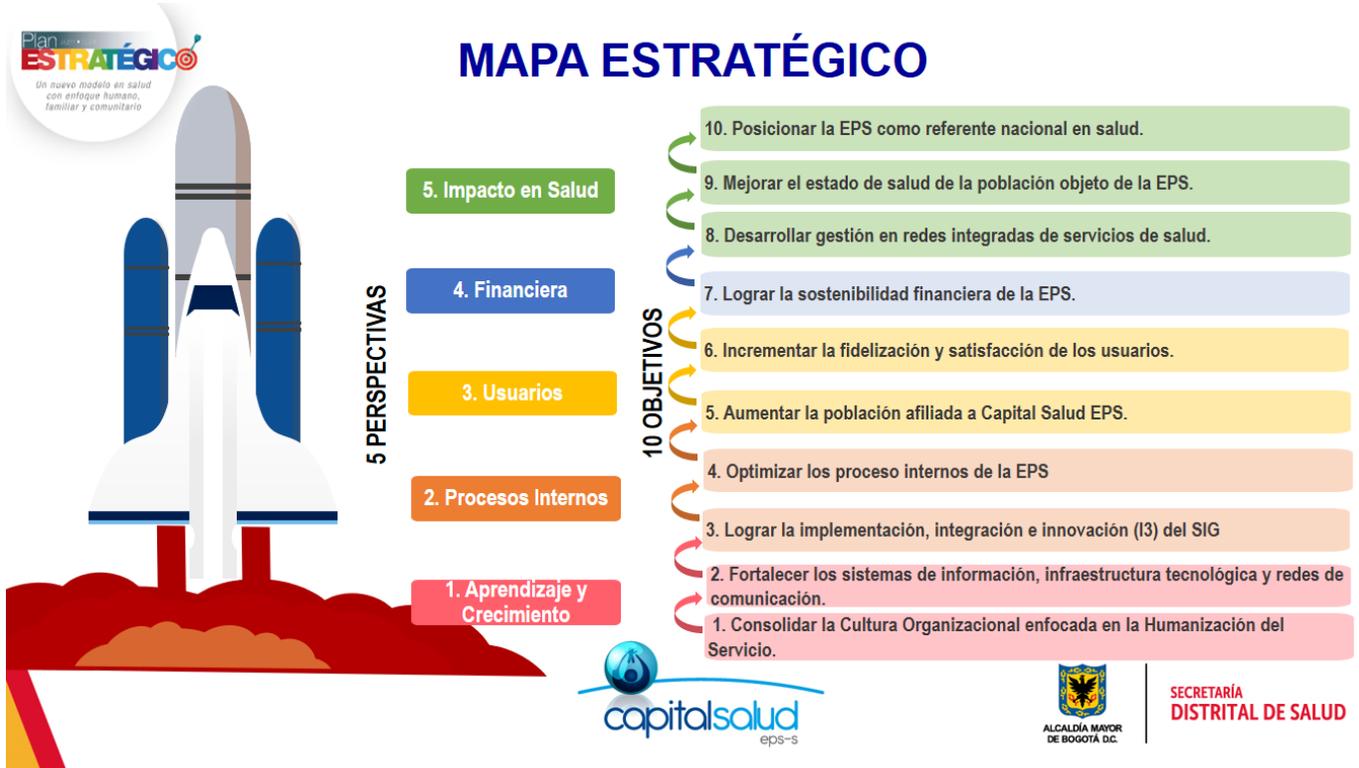
Depuración de saldos de cuentas por cobrar, conciliación de cartera y gestión de implementación RIAS.

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.

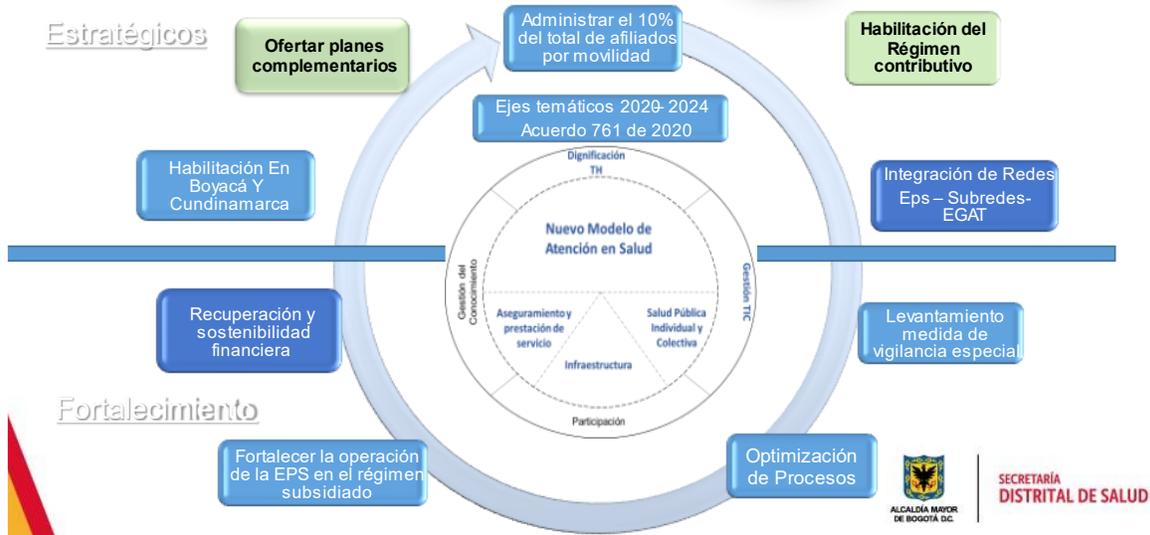
Es importante precisar, que esta medición corresponde al promedio de los resultados de cada mes y de cada vigencia, por lo cual se presenta a continuación los resultados obtenidos en el POA vigencia 2021,2022 y el porcentaje de avance del PEI para el 2022 cierre con un 48.13%

Objetivo Estratégico	2021	2022	2023	2024	Meta
PROMEDIO TOTAL CUMPLIMIENTO POA	93%	99%			100%
PROMEDIO TOTAL CUMPLIMIENTO PEI	23.33%	24.80%			100%
Estándar de cumplimiento cada año	25%	50%	75%	100%	
Porcentaje de avance de cumplimiento del PEI	23.33%	48.13%			



A continuación, se detalla el cumplimiento de cada objetivo estratégico a través del desarrollo y gestión que ha tenido cada estrategia y actividad estratégica, así como la articulación frente a los ejes temáticos 2020-2024 del acuerdo 761 de 2020.

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO



DEP
Desarrollo Institucional

Mapa Estratégico



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	100%
---------------------------	---	------------------	------

- Dentro del desarrollo del POA 2022 frente al eje temático de dignificación del Talento Humano, se desarrollaron las siguientes estrategias: Gestión del desempeño, Gestionar competencias y conocimiento (Escuela o universidad corporativa), Plan Engagement y Proyecto Empatía, de esta manera se puede resaltar el desarrollo de las siguientes actividades estratégicas;
 - La elaboración e implementación del código de integridad junto con la participación de la senda de integridad participando en el reto llamado "rendición de cuentas con enfoque diferencial".
 - Desarrollo de actividades del plan anual de bienestar dentro de las cuales se resaltan las caminatas ecológicas, torneo de bolos, torneo de futbol, desarrollo de cumpleaños.
 - Ejecución del plan anual de Formación, así: jornadas de capacitación en Gestión Documental, Capacitación en MIPG y Código de Integridad, curso de Redacción y Ortografía, capacitación en el Modelo en Salud y caracterización de la población.
 - Implementación de nueva metodología de para la evaluación de desempeño, generando la medición del último cuatrimestre del año.

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

ESTRATEGIA GESTION DE DESEMPEÑO

Nombre Actividad	Descripción Actividad	Porcentaje Avance	Comentario Seguimiento
Modelo de evaluación de desempeño individual	Implementar el modelo de evaluación del desempeño individual y por proceso como herramienta para comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel individual y los acuerdos entre áreas.	100%	<p>En el cronograma planteado para la evaluación de desempeño, se debía generar la calificación del ultimo cuatrimestre de la evaluación de compromisos laborales y la única de las competencias organizacionales.</p> <p>Para ello se realizo los formatos unificados en los tres niveles Estratégico, Táctico, Operacional así:</p> <ul style="list-style-type: none"> Formato Estratégico Evaluación del Desempeño Laboral en Capital Salud EPS-S (FR-002-THU) (V2.0–2023) Formato Táctico Evaluación del Desempeño Laboral en Capital Salud EPS-S (FR-003-THU) (V2.0–2023)

Nombre Actividad	Descripción Actividad	Porcentaje Avance	Comentario Seguimiento
			<ul style="list-style-type: none"> • Formato Operacional Evaluación del Desempeño Laboral en Capital Salud EPS-S (FR-004-THU) (V2.0-2023) <p>A su vez ya se han realizado diferentes reuniones con los líderes de cada proceso para realizar el cierre de la evaluación para el día 31 de enero de 2023.</p>
Implementar el programa de teletrabajo y trabajo en casa.	Implementar el programa de teletrabajo y trabajo en casa.	100%	<p>En diciembre del 2022 se formalizó los acuerdos de teletrabajo con cada uno de los candidatos seleccionados. Así mismo, se les entregó el instructivo con las recomendaciones desde Seguridad y Salud en el trabajo.</p> <p>Se anexan copias de los acuerdos suscritos y cronograma de teletrabajo.</p>

ESTRATEGIA GESTIONAR COMPETENCIAS Y CONOCIMIENTO (ESCUELA O UNIVERSIDAD CORPORATIVA)

Nombre Actividad	Descripción Actividad	Porcentaje Avance	Comentario Seguimiento
Plan de capacitación para el fortalecimiento de las competencias de los colaboradores.	Ejecutar el 100% el plan de capacitación para el fortalecimiento de las competencias de los colaboradores.	100%	Se dio inicio a la capacitación en: Modelo en Salud y Caracterización de la población, la cual se debe realizar con todo el personal de la EPS-S. en el mes de diciembre se capacitaron 126 personas de las diferentes áreas. Para el año 20223 se dará continuidad. Se realiza con la Dirección Médica atendiendo disposiciones de ley.

Plan Engagement

Nombre Actividad	Descripción Actividad	Porcentaje Avance	Comentario Seguimiento
Plan de bienestar de la empresa	Ejecutar el plan de bienestar de la empresa, (Realizar encuesta sobre la percepción y opinión de los colaboradores)	100%	<p>Durante el mes de diciembre se desarrollaron las siguientes actividades internas de bienestar:</p> <p>Torneo Interno de Bolos Capital Salud EPS-S. Se realizó el torneo con la participación de 37 equipos inscritos en modalidad mixta, conformados en su totalidad por 148 trabajadores de la EPS-S. Se realizó el 12, 13 y 14 de diciembre en las boleras de compensar. Igualmente, se premió el 1er., 2do, y 3er. lugar, mejor línea masculina y femenina.</p> <p>- I Torneo Interno de Fútbol 5 Capital salud EPS-S, modalidad Femenina y Masculina. Se realizó entre el 5 y el 21 de diciembre, con la participación de 16 equipos, conformados por 160 trabajadores de la EPS. Se premió el 1er., 2do. y 3er. puesto, la valla</p>

Nombre Actividad	Descripción Actividad	Porcentaje Avance	Comentario Seguimiento
			<p>menos vencida, juego limpio y el goleador en cada categoría. Se realizó en las canchas de Compensar.</p> <p>- Donatón: Se realizó la Donatón en la Sucursal Bogotá y Sucursal Meta, con el objetivo de alegrar la navidad con la entrega de regalos a los niños de Simití, Bolívar y a los niños usuarios de la EPS-S. En total se recogieron 225 regalos.</p> <p>- Novenas de Navidad: como parte de la celebración de la Navidad, se programaron y realizaron las novenas en las sedes de la EPS-S Villavicencio y Bogotá. Donde se vivió un momento de alegría y compartir con todos los trabajadores de la EPS-S durante los días de la novena del 16 al 22 de diciembre.</p> <p>- Entrega anqueta de navidad: Se realizó la entrega a todos los trabajadores de la EPS-S de una anqueta que hizo parte de la Cena de Navidad en cada uno de los hogares que integran esta gran familia, como reconocimiento a la labor durante el año 2022.</p> <p>- La Magia de la Navidad. Se realizó un recorrido por algunas de las sedes de la EPS-S con Papá Noel, llevando un mensaje de alegría y deseando una feliz navidad a los trabajadores, se entregó un compartir de natilla y buñuelos. Esta actividad se realizó con el acompañamiento del FNA.</p> <p>- Se realizó la publicación semanal de las personas que cumplieron años en el mes de diciembre y se envió la tarjeta personalizada.</p> <p>- Se lanzó la encuesta de satisfacción frente al proceso de Bienestar, para identificar la percepción que tienen los trabajadores sobre el bienestar el Capital Salud EPS-S. De la misma manera identificar las acciones de mejora que se pueden implementar y de esta manera fidelizar a nuestra población. A la fecha la han diligenciado 291 personas. Para el mes de enero se tendrá el informe de resultados.</p>

ESTRATEGIA PROYECTO EMPATÍA

Nombre Actividad	Descripción Actividad	Porcentaje Avance	Comentario Seguimiento
Programa de código de integridad para todos los procesos	Implementación del código de integridad para todos los procesos	100.0%	En el mes de diciembre continuamos con la participación en el programa "Restos Senda de Integridad", presentamos el cuarto reto y al finalizar todo el programa quedamos en el puesto 25 entre 54. Satisfechos con la participación ya que era la primera vez que participábamos y nuestro Código de Integridad fue aprobado el 30 de junio de 2022. Nos

Nombre Actividad	Descripción Actividad	Porcentaje Avance	Comentario Seguimiento
			fortalecimos con la experiencia adquirida y los aprendizajes que nos dejó cada uno de los retos.

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	100%

2. Dentro Plan Operativo Anual 2022 frente al eje temático de Infraestructura Gestión TIC, se desarrollaron las siguientes estrategias:

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

- De esta forma se resalta el desarrollo y gestión de las siguientes actividades estratégicas: Firma del contrato con consorcio salud, con el fin de implementar el aplicativo misional de la EPS,
- Inicio de gestión y adjudicación del contrato de implementación de SAP, Se aprobaron los términos de referencia por la dirección jurídica y por la Gerencia.
- Implementación del DRP el cual ya se encuentra implementado con replicación en el Megacenter, se realizaron pruebas de funcionamiento esporádicas para garantizar su disponibilidad.
- Implementación de sistemas de comunicación en HD, se realizaron visitas de inspección a cada una de las sedes para finalizar el diseño del servicio, en el mes de enero se desarrollara la implementación de los canales.
- Implementación de 11 Digiturnos en los PAU de Bogotá y Villavicencio, así como los módulos de calificación de satisfacción de la atención al usuario y 4 kioscos de video atención.
- Implementación del aplicativo Almera, en los diferentes módulos como documentación, indicadores, gestión del riesgo, planes de mejora, planeación estratégica.

N° OE	Objetivo Estratégico 2021-2024	Estrategia POA	Porcentaje Avance	Porcentaje avance	de
2	Fortalecer los sistemas de información, infraestructura tecnológica y redes de comunicación	Divulgar servicios ofrecidos por DTE con impacto en uso y apropiación de las herramientas tecnológicas por los usuarios	100%		
		Generar Plan de Contingencia Tecnológico que garantice la continuidad de los servicios	100%	100%	

	Gestionar la capacidad de la Infraestructura Tecnológica (IT) para garantizar la disponibilidad de los servicios	100%	
	Sistematizar los procesos misionales, estratégicos y/o de apoyo priorizados que generen valor en la toma de decisiones	100%	

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 2022, que están a cargo de la Dirección de Tecnología.

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

Nombre Actividad	Descripción Actividad	Porcentaje de avance	Comentario Seguimiento
Realizar proceso de reinducción a los colaboradores de la EPS-S	Realizar proceso de reinducción a los colaboradores de la EPS-S frente al uso y funcionalidades de los diferentes aplicativos de la entidad	100%	Se realizaron 2 capacitaciones institucionales, el 1 de diciembre para 35 funcionarios y el 16 de diciembre para 39 funcionarios, con los temas referentes a tecnología.

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

Nombre Actividad	Descripción Actividad	Porcentaje Avance	Comentario Seguimiento
Plataforma de Recuperación de Desastres). DRP de	Implementar plataforma de Recuperación de Desastres) con los	100%	El DRP ya se encuentra implementado con replicación en el Megacenter, se realizaran pruebas de funcionamiento esporádicas para garantizar su disponibilidad.

Nombre Actividad	Descripción Actividad	Porcentaje Avance	Comentario Seguimiento
	sistemas de información de la EPS-S		La actividad fue culminada en el mes de septiembre con las pruebas satisfactorias
Implementar sistema de comunicación en HD (Alta Disponibilidad)	Implementar sistema de comunicación en HD (Alta Disponibilidad) para fortalecer la comunicación entre las sedes y el Centro de Datos de la EPS-S	100%	Se generaron las ordenes de servicio y se realizaron las visitas de inspección a cada una de las sedes para finalizar el diseño del servicio y la fecha de Alta estimada.

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

Nombre Actividad	Descripción Actividad	Porcentaje Avance	Comentario Seguimiento
Disponibilidad de la plataforma tecnológica	Mantener la disponibilidad de la plataforma tecnológica (Centro de Datos, Canales de Comunicación, Herramientas de seguridad Informática, Arrendamiento de dispositivos tecnológicos, Sistemas de Información)	100%	<p>CANALES DE COMUNICACIÓN</p> <p>Se realiza seguimiento y monitoreo diario a través de la herramienta SolarWinds a los canales de comunicación obteniendo una disponibilidad durante el mes de 99.72%</p> <p>CENTRO DE DATOS</p> <p>Se realiza seguimiento y monitoreo diario a través de la herramienta SolarWinds a la Infraestructura tecnológica obteniendo una disponibilidad durante el mes de 98.97%</p> <p>SEGURIDAD INFORMATICA</p> <p><> Durante el mes de diciembre no se enviaron boletines de Seguridad Informática y se realizaron 2 capacitaciones institucionales con los temas relacionados a TI <> Durante el mes no se presentó ningún incidente de seguridad.</p> <p>PLATAFORMA TECNOLOGICA HARDWARE</p> <p><> Durante el mes de diciembre se solicitaron 30 equipos para un total de 1140 arrendados en el mes</p> <p>PLATAFORMA TECNOLOGICA SOFTWARE</p> <p><> Durante el mes se realizaron 4 actualizaciones: <> SISCOG 1.5.2.7, Radicación, Interfaz 8.0.6.2 y Radicación Masiva <> Durante el mes no se realizaron desarrollos nuevos</p>

Nombre Actividad	Descripción Actividad	Porcentaje Avance	Comentario Seguimiento
Sistema de digitarnos	Implementar sistema de digitarnos (Kioscos Interactivos) para los PAU.	100%	Esta actividad se finalizó en el mes de octubre con la implementación a satisfacción de 11 Digiturnos en los PAU de Bogotá y Villavicencio, así como los módulos de calificación de satisfacción de la atención al usuario y 4 kioscos de video atención.
Sistema de información administrativo ALMERA	Implementar Sistema de información administrativo ALMERA como apoyo a los procesos de Calidad, Gestión de Riesgos, Control Interno, Planeación Estratégica.	100%	El módulo ya se encuentra en operación al 100%, la actividad fue culminada en el mes de agosto.
Aplicación App que apoye y facilite los tramites y consultas de los usuarios de la EPS-S	Implementar aplicación App que apoye y facilite los tramites y consultas de los usuarios de la EPS-S	100%	Se diseñaron las funcionalidades de autorización de ordenes médicas solicitud de actualización de datos, generación de certificados en PDF y buscador de las redes prestadoras de servicio.
Sistema SGDEA de la EPS-S en el marco del contrato ejecutado por la SDS.	Implementar sistema SGDEA de la EPS-S en el marco del contrato ejecutado por la SDS.	100%	<p>Gestionar al interior de Capital Salud EPS -S novedades resultantes sobre las tablas de retención documental, este tema lo gestiono Andrea del Pilar Gonzalez coordinadora administrativa.</p> <p><> Entrega de requerimientos técnicos por parte de infraestructura Capital Salud EPS-S para que SGDEA habilite ambientes pre-productivos y productivos.</p> <p><> Reunión para diseñar plan de capacitación y piezas comunicativas por parte de SGDEA.</p> <p><> Recepción de piezas comunicativas para socializar el proyecto al interior de Capital Salud EPS-S para iniciar actividades de capacitación.</p> <p><> Recepción de requerimientos por parte de SGDEA para habilitar WEB SERVICE por parte del área de tecnología consorcio.</p> <p><> Recepción de documento de licenciamiento SGDEA.</p> <p><> Gestión de documentación al interior de Capital Salud EPS-S para entregarla a SDS con el objetivo de tramitar las firmas electrónicas para 30 colaboradores de Capital Salud EPS-S</p>

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

Nombre Actividad	Descripción Actividad	Porcentaje Avance	Comentario Seguimiento
Sistema de Información del seguro de salud Integral para CAPITAL SALUD EPS	Implementar sistema de Información de seguro de salud Integral para CAPITAL SALUD EPS	100%	Firma del contrato con consorcio salud Se realizaron varias mesas de trabajo en las cuales se presentaron los equipos de trabajo que intervienen en el proyecto por parte de la EPS-S y del proveedor Consorcio Salud, definiendo los roles dentro del proyecto. Así mismo se iniciaron el desarrollo de los temas de entendimiento y alcance de los módulos de

Nombre Actividad	Descripción Actividad	Porcentaje Avance	Comentario Seguimiento
			los ciclos de ingreso y egreso de los afiliados y se definieron los (ANS) Acuerdos de Nivel de Servicio de convenio entre las partes.
Sistema financiero SAP para Capital Salud EPS	Implementar Sistema financiero SAP para Capital Salud EPS	100%	Se aprobaron los términos de referencia por la dirección jurídica y por la Gerencia. Se procedió con la publicación de los términos de referencia en el Secop I " Detalle del Proceso Número: 002-2022.

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	100%

3. Dentro Plan Operativo Anual 2022 frente al eje temático de Gestión del Conocimiento, se desarrollaron las siguientes estrategias:

- Desde la Dirección de Estrategia y Planeación se ha adelantado la revisión de los procesos con respecto a las políticas del MIPG, por lo cual, se encuentra actualizado el documento A16-GC MAPA DE PROCESOS Capitulo "5. ARTICULACIÓN DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN- MIPG CON EL MAPA DE PROCESOS DEL SGC".
- Desde la DEP se presentó cronograma de monitoreo del III Cuatrimestre para las dos últimas semanas de diciembre.
- Sesiones de comité de Obligatorio Cumplimiento de Contraloría Interna, Comité de Organizacional y el Comité de Riesgo.
- Seguimiento a la actualización documental de la entidad, con el fin de evaluar y monitorizar los avances y resultados obtenidos en el proceso de revisión y actualización de la documentación del sistema de Gestión de Calidad
- La Oficina de Control Interno ejecutó evaluación y seguimiento a los procesos de la entidad, a través de informes de obligatorio cumplimiento, Reportes a Organismos de Control, evaluación a la gestión del riesgo y seguimiento a planes de mejoramiento Internos y externos.
- Realizar capacitaciones, inducción y reinducción, para cada uno de los trabajadores que ingresan nuevos a la EPS-S.
- Desarrollo de la reinducción denominada - Reaprender de nuestra organización - la cual va dirigida a todos los trabajadores que llevan más de 1 año en la EPS-S con una participación de 365 trabajadores de todas las Direcciones es la EPS-S.

N° OE	Objetivo Estratégico 2021-2024	Estrategia POA	Porcentaje Avance	Porcentaje de avance
3	Lograr implementación,	Determinar proyecciones asociadas a la sostenibilidad financiera	100%	

Integración e innovación (I3) del SIG	Fortalecer el Desarrollo Organizacional	100%	100%
	Fortalecer la gestión del riesgo	100%	
	Gestión Administrativa que aporta a la optimización de Recursos y al Clima Organizacional	100%	

ESTRATEGIA DETERMINAR PROYECCIONES ASOCIADAS A LA SOSTENIBILIDAD FINANCIERA

Nombre Actividad	Descripción Actividad	Porcentaje Avance	Comentario
Seguimiento a las metas de las variables de los indicadores	Realizar seguimiento a las metas de las variables de los indicadores para el cálculo de indicadores de viabilidad financiera para lograr su cumplimiento.	50%	Para el mes de diciembre se elabora el cálculo de los indicadores de viabilidad financiera, el cual refleja el siguiente comportamiento: * Capital Mínimo arrojo un resultado \$32.634 cumpliendo con la meta, * Patrimonio Adecuado un resultado \$-20.221 no cumpliendo con la meta, pero obteniendo un efecto positivo progresivo, no obstante, con la capitalización aprobada por \$ 60.000 millones * La Inversión de reserva Técnica se obtiene un 99.3%, no cumpliendo con la meta, a su vez se envían a los entes de control los resultados.

ESTRATEGIA FORTALECER EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Nombre Actividad	Descripción Actividad	Porcentaje Avance	Comentario Seguimiento
Integrar Modelo de Planeación y Gestión-MIPG al SGC	Integrar Modelo de Planeación y Gestión-MIPG al SGC	100%	Desde la Dirección de Estrategia y Planeación se ha adelantado la revisión de los procesos con respecto a las políticas del MIPG, por lo cual, se encuentra actualizado el documento A16-GC MAPA DE PROCESOS Capítulo "5. ARTICULACIÓN DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN- MIPG CON EL MAPA DE PROCESOS DEL SGC".
Monitorear al cumplimiento PAAC	Monitorear al cumplimiento PAAC	100%	Se socializa el PAAC, así como socialización del componte el 26 de agosto, resultados de la gestión en el segundo cuatrimestre en el Comité de Gestión y Desempeño. Para el tercer cuatrimestre se realizó el monitoreo cuatrimestral en el mes de diciembre, donde se logro el

Nombre Actividad	Descripción Actividad	Porcentaje Avance	Comentario Seguimiento
			<p>cumplimiento del monitoreo de cada uno de los componentes que hacen parte del PAAC.</p> <p>Se adjunta el informe de monitoreo, con su correspondientes actas y la matriz de seguimiento.” Leidy Diana Serrano Hernández - 2022-11-17 10:53 AM “Desde la DEP se presentó el “SEGUNDO MONITOREO DEL CUATRIMESTRAL PAAC 2022”, el cual, contiene:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados del Monitoreo • Resultados: Componente 1. Gestión del Riesgo de Corrupción • Resultados: Componente 2. Racionalización de Tramites • Itado Componente 3. Rendición de Cuentas • Resultado Componente 4. Atención al Ciudadano • Resultado Componente 5. Transparencia y Acceso a la Información • Resultado Componente 6. Iniciativas Adicionales <p>Así mismo se realizó revisión de la matriz con los avances. Se anexan los soportes de respaldo del seguimiento.</p> <p>Desde la DEP se presentó cronograma de monitoreo del III Cuatrimestre para las dos últimas semanas de diciembre y se notificó a las areas</p>
Seguimiento al cumplimiento a Planes Institucionales (POA)	Seguimiento al cumplimiento a Planes Institucionales (POA)	100%	<p>Durante el mes de diciembre y cierre del Plan Operativo Anual, 2022, se realizo el respectivo seguimiento a las actividades estratégicas a través del cumplimiento de los indicadores.</p> <p>Para el cierre del año se hace el seguimiento a las mediciones y soportes, así como el cumplimiento a las metas.</p> <p>Por parte de la Dirección de estrategia y planeación se consolida y revisa la información cargada desde cada dirección frente a calidad del dato, soportes y cumplimiento del reporte, se realiza cierre del plan de acuerdo a la información suministrada de cada objetivo estratégico, y cierre financiero 2022.</p> <p>Se emite informe final, así como revisión de cumplimiento de actividades estratégicas verificando su cumplimiento de meta.</p>
Desarrollo de los comités obligatorio cumplimiento	Cumplir con el desarrollo de los comités de obligatorio cumplimiento que fortalezcan el desarrollo institucional	100%	<p>Para el tercer trimestre 2022 se realizaron los siguientes comités, dando esta manera cumplimiento a la ejecución de cada uno de ellos como lo son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comité de Gobierno Organizacional = Semestral • Comité de Contraloría Interna= Trimestral • Comité de Riesgos= Trimestral <p>El Comité de Gobierno Organización se realizó el 13 de octubre, dando cumplimiento al comité del segundo semestre.</p> <p>Para el Comité de Contraloría Interna se realizaron dos, el primero se realizó el 13 de octubre de 2022, dando</p>

Nombre Actividad	Descripción Actividad	Porcentaje Avance	Comentario Seguimiento
			<p>cumplimiento al tercer trimestre, no obstante, este se debía ejecutar en el mes de septiembre, pero por cruce de agendad se cambió para esta fecha, en segundo comité correspondiente al cuarto trimestre se realizó el 31 de octubre.</p> <p>Con respecto al Comité de Riesgos, se realizó el ultimo comité el 11 de noviembre de 2022, dando cumplimiento al cuarto trimestre.</p>
Cumplimiento al seguimiento de la actualización documental del SGC	Porcentaje de cumplimiento al seguimiento de la actualización documental del SGC	100%	<p>Con corte al mes de diciembre, la Oficina de Control Interno emitió informe gerencial en la cual se estableció que la EPS-S para el 2022 se encuentra con una estrategia de actualización documental a cargo de Dirección de Estrategia y Planeación - DEP en conjunto con la Dirección de Talento Humano - DTH relacionado con los procesos y procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad – SG. Aclarando que la información objeto de evaluación es corte mes vencido. Se presentan los resultados obtenidos a nivel institucional:</p> <p>La Oficina de Control Interno evidencia un avance del estado documental de la entidad corte al mes de diciembre del 2022, del 65% del total de la documentación, consolidando los documentos actualizados (386) con un 27%, documentos derogados con un 34% (477) y en aprobación por la dirección (29) un 2%, lo que nos muestra las acciones que se están llevando adelantadas por las áreas en aras de la actualización documental para este corte.</p>
Diseñar la nueva estructura organizacional, actualizar el estudio técnico de planta y escala salarial y presentarla a la Junta Directiva.	Diseñar la nueva estructura organizacional, actualizar el estudio técnico de planta y escala salarial y presentarla a la Junta Directiva.	100%	<p>En el mes de diciembre se terminó de realizar la actualización del documento técnico. Está pendiente modificaciones como resultado de la presentación a la Junta Directiva. .</p> <p>Se elaboró propuesta de la escala salarial. Pendiente aprobación por parte de la junta directiva.</p> <p>Se realizó el cálculo de los costos de acuerdo con la planta propuesta resultante del estudio de cargas de trabajo y se realizó el comparativo con el costo de la planta actual del año 2022. Pendiente realizar nuevo estudio de costos de acuerdo con los incrementos salariales del 2023 y presentarlos a la Junta Directiva para aprobación.</p>
Cumplir el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, FURAG en lo respectivo a la gestión documental.	Cumplir el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, FURAG en lo respectivo a la gestión documental.	98.7%	<p>Para el mes de diciembre, se tenían dos actividades contempladas las cuales fueron ejecutadas en dicho mes, adicionalmente, se reprogramaron las actividades que faltan por ejecutar para cumplir con la normatividad en gestión documental para el año 2023, teniendo en cuenta, que a partir de la radicación del concepto técnico de revisión y evaluación de la Tabla de Retención Documental de Capital Salud EPS, que nos radico Archivo de Bogotá a través del radicado 2-2022-31125 en el mes de octubre, se debió trabajar en la respuesta al mismo, la cual tiene plazo 31 de enero de 2023.</p>
Ejecución del Programa Anual de Auditoría aprobado alineado con la Planeación Estratégica	Ejecutar el Programa Anual de Auditoría aprobado alineado con la Planeación Estratégica, las políticas, directrices	100%	<p>A partir de los roles asignados a la oficina de Control Interno, se obtuvo la aprobación del Programa Anual de Auditoría por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno el día 23 de febrero de 2022, mediante acta No. 2 y aprobación del Comité de Contraloría Interna el día 24 de febrero de 2020, mediante acta No. 13, el cual se encuentra alineado con la Planeación Estrategia</p>

Nombre Actividad	Descripción Actividad	Porcentaje Avance	Comentario Seguimiento
	<p>y lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), las ordenes impartidas por la Superintendencia Nacional de Salud mediante Resolución 202132000001672 2-6 de 2021 y demás normatividad que regule el ejercicio auditor.</p>		<p>Institucional, Modelo Integrado de Planeación y Gestión y las ordenes impartidas por la Superintendencia Nacional de Salud.</p> <p>En consecuencia, para el mes de diciembre 2022 y conforme el plan de trabajo ejecutó evaluación y seguimiento a los procesos de la entidad, a través de informes de obligatorio cumplimiento, Reportes a Organismos de Control, evaluación a la gestión del riesgo y seguimiento a planes de mejoramiento Internos y externos, se obtuvo avance del 98% consolidado, tomando en cuenta que el plan fue aprobado en febrero de 2022</p> <p>Lo anterior, aclarando que la ejecución del programa anual de auditoría se encuentra sujeto a modificaciones de acuerdo con: i) la priorización de auditorías, ii) auditorías especiales solicitadas por la Gerencia General, iii) auditorías de regularidad efectuadas por la Contraloría de Bogotá y/o General de la República, y iv) la suficiencia del recurso humano, de ahí que, la programación de actividades no sujetas a término normativo eventualmente podrán ser objeto de reprogramación. Situación que se materializó con la atención permanente a la auditoría de regularidad 170 – PAD 2022.</p>
<p>Ejecutar el plan de inducción y reinducción de los colaboradores.</p>	<p>Ejecutar el plan de inducción y reinducción de los colaboradores.</p>	<p>100%</p>	<p>Como está establecido en el procedimiento de Capacitación, inducción y reinducción, se está realizando la inducción para cada uno de los trabajadores que ingresan nuevos a la EPS-S. En el mes de septiembre recibieron inducción 27 trabajadores que ingresaron a las diferentes áreas de la EPS-S.</p> <p>De la misma manera en el mes de septiembre se inició con la reinducción institucional que para este año se llama "Reaprender de nuestra organización" va dirigida a los trabajadores de la EPS-S que llevan laborando más de 1 año en la organización y es una actualización de la normatividad y direccionamiento estratégico de la EPS-S. En el mes de septiembre participaron 171 trabajadores de las Direcciones de DTH, DME, DT, OCI, DEP, DAF. Para el mes de octubre se continuará con la reinducción para quienes no han asistido.</p> <p>Las áreas que exponen y participan dentro de la inducción y reinducción son: Las áreas misionales, Dirección de Talento Humano, Dirección de Estrategia y Planeación, Oficina de Control Interno, Dirección de Tecnología, Dirección Administrativa y Financiera, Oficina de Riesgos y también se da apertura a los sindicatos.</p> <p>Se anexan algunas de las presentaciones con las cuales se transmite el conocimiento a los participantes.</p>

ESTRATEGIA FORTALECER LA GESTIÓN DEL RIESGO

Nombre Actividad	Descripción Actividad	Porcentaje Avance	Comentario Seguimiento
Capacitar a los líderes de proceso y sus apoyos	Capacitar a los líderes de proceso y sus apoyos, sobre el manejo de los riesgos y controles en cada proceso de la EPS, acorde al Sistema de Gestión del Riesgo	100%	Se lanzo el curso Introducción para prevenir la corrupción en diciembre 2021 usando la plataforma de la UNODC, al cierre de diciembre 2022 se han recibido 442 certificados. Por último, se enviaron estadísticas mensuales al equipo directivo de la EPS para presentar el avance por áreas y fomentar la realización del curso.
Actualizar los documentos relacionados (deber ser) con el sistema de gestión del riesgo de la EPS	Actualizar los documentos relacionados (deber ser) con el sistema de gestión del riesgo de la EPS	100%	<p>Con corte al mes de diciembre, la Oficina de Control Interno emitió informe gerencial en la cual se estableció que la EPS-S para el 2022 se encuentra con una estrategia de actualización documental a cargo de Dirección de Estrategia y Planeación - DEP en conjunto con la Dirección de Talento Humano - DTH relacionado con los procesos y procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad – SG. Aclarando que la información objeto de evaluación es corte mes vencido. Se presentan los resultados obtenidos a nivel institucional:</p> <p>La Oficina de Control Interno evidencia un avance del estado documental de la entidad corte al mes de diciembre del 2022, del 65% del total de la documentación, consolidando los documentos actualizados (386) con un 27%, documentos derogados con un 34% (477) y en aprobación por la dirección (29) un 2%, lo que nos muestra las acciones que se están llevando adelantadas por las áreas en aras de la actualización documental para este corte</p>
Implementar el subsistema de riesgo de corrupción, opacidad, fraude y soborno - COFS	Implementar el subsistema de riesgo de corrupción, opacidad, fraude y soborno - COFS	100%	Se lanzo el curso Introducción para prevenir la corrupción en diciembre 2021 usando la plataforma de la UNODC, al cierre de diciembre 2022 se han recibido 442 certificados. Por último, se enviaron estadísticas mensuales al equipo directivo de la EPS para presentar el avance por áreas y fomentar la realización del curso.
Validar los riesgos existentes, asociados a las 17 órdenes del programa de recuperación, a los controles asociados y según los procedimientos vigentes	Validar los riesgos existentes, asociados a las 15 actividades del programa de recuperación	100%	Se realizan 2 mesas de trabajo correspondientes a las 15 actividades del plan de acción con SuperSalud de acuerdo al numeral 7.2 seguimiento por parte de la oficina de gestión de riesgos.
Validar cada evento de riesgo materializado, apoyando al líder de proceso en su plan de mejora para fortalecer el control.	Validar cada evento de riesgo materializado, apoyando al líder de proceso en su plan de mejora para fortalecer el control.	100%	La OGR está dando acompañamiento a los líderes de proceso para gestionar sus riesgos materializados

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

Nombre Actividad	Descripción Actividad	Porcentaje Avance	Comentario Seguimiento
Ejecutar el plan de acción resultado de la medición del clima laboral.	Ejecutar el 100% del plan de acción resultado de la medición del clima laboral.	100%	Referente a la evaluación de clima laboral se desarrollaron las reuniones para la definición del instrumento para la medición del clima laboral
Programa de seguridad en el trabajo	Ejecutar el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo	100%	Para el mes de diciembre del 2022 se ejecutaron las 7 actividades programadas según el plan de trabajo, correspondientes a: la auditoria del sistema de gestión, consolidación de indicadores, reportes de investigaciones de accidentes, seguimiento a comités, seguimiento a casos médicos, ejecución programa de teletrabajo e inspecciones. 1. Se anexa cronograma de actividades del sistema de gestión. 2. Resumen de indicadores del sistema de gestión.

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	100%

4. Dentro Plan Operativo Anual 2022 frente al eje temático de Gestión del Conocimiento, se desarrollaron las siguientes estrategias:

- Desde la Dirección de Estrategia y Planeación se ha adelantado la revisión de los procesos con respecto a las políticas del MIPG, por lo cual, se encuentra actualizado el documento A16-GC MAPA DE PROCESOS Capitulo "5. ARTICULACIÓN DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN- MIPG CON EL MAPA DE PROCESOS DEL SGC".
- Desde la DEP se presentó cronograma de monitoreo del III Cuatrimestre para las dos últimas semanas de diciembre.
- Sesiones de comité de Obligatorio Cumplimiento de Contraloría Interna, Comité de Organizacional y el Comité de Riesgo.
- Seguimiento a la actualización documental de la entidad, con el fin de evaluar y monitorizar los avances y resultados obtenidos en el proceso de revisión y actualización de la documentación del sistema de Gestión de Calidad
- La Oficina de Control Interno ejecutó evaluación y seguimiento a los procesos de la entidad, a través de informes de obligatorio cumplimiento, Reportes a Organismos de Control, evaluación a la gestión del riesgo y seguimiento a planes de mejoramiento Internos y externos.

- Realizar capacitaciones, inducción y reinducción, para cada uno de los trabajadores que ingresan nuevos a la EPS-S.
- Desarrollo de la reinducción denominada - Reaprender de nuestra organización - la cual va dirigida a todos los trabajadores que llevan más de 1 año en la EPS-S con una participación de 365 trabajadores de todas las Direcciones en la EPS-S.

N° OE	Objetivo Estratégico 2021-2024	Estrategia POA	Porcentaje Avance	Porcentaje de avance
4	Optimizar los procesos internos de la EPS-S	Diseñar e Implementar la Reingeniería de Procesos	100%	100%
		Fortalecimiento proceso tutelas y políticas daño antijurídico	100%	
		Promover la Cultura de la Mejora Continua	100%	

ESTRATEGIA DISEÑAR E IMPLEMENTAR LA REINGENIERÍA DE PROCESOS

Nombre Actividad	Descripción Actividad	Porcentaje Avance	Comentario Seguimiento
Liquidar y/o cerrar los expedientes contractuales, de conformidad con la ley, el manual de contratación y Supervisión y el contrato	Liquidar y/o cerrar los expedientes contractuales, de conformidad con la ley, el manual de contratación y Supervisión y el contrato	100%	De acuerdo con el cronograma de liquidaciones de los contratos de PGP y PYD de la Red Publica Bogota se tiene programada iniciar el proceso de liquidación de las 4 subredes modalidad PGP y la liquidación de las subredes Sur y Norte modalidad PYD, de las cuales se liquidó la subred Sur Occidente PGP en el mes de Junio y las subredes Norte, Centro Oriente, Sur PGP en el mes de Julio, las subredes Sur y Norte modalidad PYD en Octubre, los 5 contratos modalidad PGP del INC en el mes de noviembre y la subred Centro Oriente modalidad PYD en el mes de diciembre faltando únicamente liquidar la subred Sur Occidente modalidad PYD
Sistematizar el proceso de Contratación	Sistematizar el proceso de Contratación	100%	Se realizaron pruebas unitarias, se realizo la asignacion de los permisos para realizar pruebas funcionales, se realizo la entrega de URL para iniciar con las pruebas funcionales , se inicio el despliegue en produccion y se continuo con la recoleccion de informacion de la fase 2 la certificacion no se obtuvo en el mes de diciembre pero se tiene programado realizarla en el mes de enero de acuerdo con los plazos establecidos en el cronograma

ESTRATEGIA FORTALECIMIENTO PROCESO TUTELAS Y POLÍTICAS DAÑO ANTIJURÍDICO

Nombre Actividad	Descripción Actividad	Porcentaje Avance	Comentario Seguimiento
Modificar la Política de Prevención del Daño Antijurídico	Modificar la Política de Prevención del Daño Antijurídico	100%	El día 16 de diciembre de 2022 se realizó socialización de la Política de Prevención del Daño Antijurídico con la Dirección de Talento Humano.
Lograr favorabilidad en las decisiones judiciales y jurisdiccionales	Lograr favorabilidad en las decisiones judiciales y jurisdiccionales	100%	En el mes de diciembre de 2022 se notificaron 4 procesos nuevos y no se notificaron sentencias ejecutoriadas en contra de la entidad.
Ejercer la defensa judicial por medio de todas las herramientas establecidas en la ley y pertinentes a los procesos con medidas cautelares	Ejercer la defensa judicial por medio de todas las herramientas establecidas en la ley y pertinentes a los procesos con medidas cautelares	100%	Para el mes de diciembre no se obtuvo la recuperación de recursos, no se registraron nuevas medidas de embargo.
Disminuir las acciones de tutela notificadas a la EPS en virtud de las estrategias implementadas por la entidad para mejorar la atención de servicios de salud	Disminuir las acciones de tutela notificadas a la EPS en virtud de las estrategias implementadas por la entidad para mejorar la atención de servicios de salud	100%	<p>Para el mes de diciembre se realizaron 4 reuniones del comité de tutelas no institucionalizado o mesas de trabajo interareas en las siguientes fechas: 06 de diciembre de 2022, 13 de diciembre de 2022, 20 de diciembre de 2022, 27 de diciembre de 2022.</p> <p>En dicho Comité se hace una revisión pormenorizada de casos definiendo compromisos, alcance y manejo. Estas reuniones se realizan con la participación coordinación médica de tutelas, red y contratación, MIPRES, autorizaciones, POOL DOMI, profesional de medicamentos, subdirectores de sucursal y sus respectivas coordinaciones médicas para determinar actividades de seguimiento a incidentes de desacato, sanciones y en general atenciones integrales de casos críticos.</p> <p>El 11 de enero de 2023, se realizó remisión del informe elaborado por la coordinación de acciones constitucionales por parte de la Dirección Jurídica al equipo Directivo de la EPS para su análisis; en dicho documento se realiza seguimiento mensual al número de tutelas notificadas a Capital Salud, se establecen las principales causas generadoras, así como su impacto y comportamiento frente a vigencias anteriores.</p> <p>Los fallos notificados en el periodo fueron 280 y sobre ellos no se presentó apertura de trámite incidental dentro del mismo mes.</p>

Nombre Actividad	Descripción Actividad	Porcentaje Avance	Comentario Seguimiento
Disminuir el inicio de los incidentes de desacato en las acciones de tutela.	Disminuir el inicio de los incidentes de desacato en las acciones de tutela.	100%	<p>Para el mes de diciembre se realizaron 4 reuniones del comité de tutelas no institucionalizado o mesas de trabajo interareas en las siguientes fechas: 06 de diciembre de 2022, 13 de diciembre de 2022, 20 de diciembre de 2022, 27 de diciembre de 2022.</p> <p>En dicho Comité se hace una revisión pormenorizada de casos definiendo compromisos, alcance y manejo. Estas reuniones se realizan con la participación coordinación médica de tutelas, red y contratación, MIPRES, autorizaciones, POOL DOMI, profesional de medicamentos, subdirectores de sucursal y sus respectivas coordinaciones médicas para determinar actividades de seguimiento a incidentes de desacato, sanciones y en general atenciones integrales de casos críticos.</p> <p>El 11 de enero de 2023, se realizó remisión del informe elaborado por la coordinación de acciones constitucionales por parte de la Dirección Jurídica al equipo Directivo de la EPS para su análisis; en dicho documento se realiza seguimiento mensual al número de tutelas notificadas a Capital Salud, se establecen las principales causas generadoras, así como su impacto y comportamiento frente a vigencias anteriores.</p> <p>Los fallos notificados en el periodo fueron 280 y sobre ellos no se presentó apertura de trámite incidental dentro del mismo mes.</p>
Disminuir las ejecuciones de sanciones de multa u órdenes de arresto	Disminuir las ejecuciones de sanciones de multa u órdenes de arresto, en contra del representante legal y/o los responsables del cumplimiento.	100%	<p>Al cierre del mes de diciembre la EPS fue notificada de 9 sanciones (fallos desfavorables de tramites incidentales), 2 de ellas ya fueron cerradas (Nulitadas, Inaplicadas o Revocadas), 6 se encuentran cumplidas con solicitud de inaplicación y/o revocatoria presentada ante el despacho judicial pero pendientes de pronunciamiento por parte del juzgado; y 1 caso en gestión de cumplimiento pero con solicitud de nulidad por temas procesales presentada al juzgado. Es importante resaltar que ninguna de ellas ha sido ejecutoriada a la fecha.</p>
Acciones administrativas y/o administrativas tendientes al recobros a la SDS	Iniciar acciones administrativas y/o administrativas tendientes al recobros a la SDS	100%	<p>Por parte de la Direccion Juridica se envia Memorando Interno a la Direccion Medica el primero de febrero de 2022 en donde se les solicita la informacion pertinente que soporte las obligaciones, con el fin de analizar el problema e iniciar las acciones oportunas. se recibe respuesta por parte de la Direccion Medica donde se establece un cronograma de trabajo para la entrega de la informacion En el mes de Septiembre el primero se remito Memorando Interno a la Direccion Medica en la cual se replanteaba la nueva estrategia juridica con el fin de agotar el requisito de procedibilidad para las demandas de recobro el dia 21 de septiembre se recibio respuesta informando el plan de trabajo el cual se adelantara a partir del 7 de noviembre, en el mes de noviembre se recibio memorando interno con la informacion para poder agotar el requisito de procedibilidad - Se realizo el 3 de diciembre de 2021 mesa de trabajo con la Coordinacion de Gestion Mipres con el fin de revisar las demandas que se encuentran en curso y su correspondiente estado. Adicionalmente se realizo el 19 de mayo de 2022 entre la Coordinación de Gestion Mipres y la Coordinacion de Procesos y Requerimientos, en la cual se analizo la prescripcion de los recobros que se encuentran en demanda y los que estan pendientes de gestión - En el mes de Julio se termino la recoleccion de las firmas</p>

Nombre Actividad	Descripción Actividad	Porcentaje Avance	Comentario Seguimiento
			correspondientes y se termino de realizar la entrega de los Derechos de peticion - En el mes de Julio se recibieron 23 respuestas a los Derechos de peticion enviados en el mes de Agosto se recibieron 11 respuestas a los Derechos de Peticion - Se realiza la solicitud de conciliacion y se radica el 22 de diciembre ante la Procuraduria General de la Nacion, convocando a la Secretaria de Salud del Meta

ESTRATEGIA PROMOVER LA CULTURA DE LA MEJORA CONTINUA

Nombre Actividad	Descripción Actividad	Porcentaje Avance	Comentario Seguimiento
Implementar programa de auditoria interna de adherencia de procesos	Implementar programa de auditoria interna de adherencia de procesos	100%	<p>Se da continuidad y cumplimiento al Ciclo de Auditorias Internas del SGC durante el periodo 2022 (Iniciado en fecha 23 de Noviembre hasta el 13 de Diciembre/2022) según los lineamientos del registro "(F37-GC) Programa de Auditorías Interna", emitido y socializado por la Dirección de Estrategia y Planeación (DEP) a todos los Jefes/Líderes de los procesos a auditar.</p> <p>Los objetivos del Programa de Auditorías son :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Revisar el cumplimiento de las acciones implementadas, producto de las No Conformidades identificadas de los procesos auditados (Si aplica) según el Programa de Auditorías Internas Periodo 2021. 2. Verificar el nivel de adherencia y conformidad de los procesos a auditar que componen el Programa de Auditorías Internas – Periodo 2022 establecido por Capital Salud EPS-S, frente a la información actualmente documentada. 3. Revisar la gestión operacional de los procesos auditados para asegurar el cumplimiento del orden normativo, reglamentario y contractual aplicables según el alcance del Plan de Auditoria. 4. Determinar la eficacia de los procesos a auditar para asegurar que la Organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados. 5. Identificar en cada uno de los procesos a auditar, el potencial de mejoramiento en el tiempo con impacto positivo para Capital Salud EPS-S. <p>A continuación se relacionan los procesos auditados :</p>

Nombre Actividad	Descripción Actividad	Porcentaje Avance	Comentario Seguimiento
			<ul style="list-style-type: none"> * Recobro a la Capitación y Conciliaciones (Noviembre 23/2022) * Gestión PQRD (Noviembre 30/2022) * Gestión de Tutelas. (Diciembre 01/2022) * Gestión de Prestaciones Económicas. (Diciembre 01/2022) * Seguimiento a la Red. (Diciembre 01/2022) * Vigilancia Epidemiológica. (Diciembre 05/2022) * Gestión Mipres. (Diciembre 05/2022) * Inducción a la Demanda. (Diciembre 07/2022) * Referencia y Contrareferencia. (Diciembre 07/2022) * Alto Costo. (Diciembre 09/2022) * Promoción de la Afiliación (Diciembre 09/2022) * Promoción y Mantenimiento en Salud. (Diciembre 13/2022) * Salud Pública. (Diciembre 13/2022)
Estandarizar los Procesos y Procedimientos de la Dirección de Atención al Usuario de la EPS Capital Salud	Estandarizar los Procesos y Procedimientos de la Dirección de Atención al Usuario de la EPS Capital Salud	100%	<p>Actualmente Se Han Actualizado Los Siguietes Procesos/Procedimientos Y Se Encuentran Cargados En La Intranet:</p> <p>P01-Au Procedimiento atención De Peticiones, Quejas Reclamos Y confirmación De Respuesta (Actualizado)</p> <p>P02-Au Procedimiento Inducción A Nuevos Funcionarios De Servicio Al Cliente (Actualizado)</p> <p>P04-Au Procedimiento Capacitación Específica, Reentrenamiento Y Acompañamiento Permanente (Derogado Por El P12-Au)</p> <p>P07-Au Procedimiento Medición De La Satisfacción (Derogado Por El Pr-005-Aus)</p> <p>P08-Au Procedimiento De capacitación A Funcionarios De línea De Frente En Las Instituciones Prestadoras De Salud (Actualizado)</p> <p>P09-Au Procedimiento De Entrenamiento Permanente (Derogado Por El P12-Au)</p> <p>P11-Au Procedimiento De atención Al recién Nacido (Derogado Por El Pr-006-Aus)</p> <p>P12-Au Procedimiento Capacitación General (Actualizado)</p> <p>P13-Au Procedimiento Seguimiento A La Calidad De Servicio Al Cliente (Actualizado)</p> <p>P14-Au Procedimiento De Atención Diferencial A Población Especial / "Víctima De La Violencia - Protección A Testigos - Fundaciones" (Actualizado)</p> <p>P16-Au Procedimiento Autorización De Medicamentos En Los Puntos De Atención Al Usuario - Pau</p> <p>Pr-001-Aus Procedimiento Capacitación población Afiliada De Bogota Y Meta (Actualizado)</p> <p>Pr-002-Aus Conformación Y Funcionamiento Interno De Las Asociaciones De Usuarios (Actualizado)</p> <p>Pr-003-Aus Procedimiento De Planeación, Ejecución Y Evaluación De La Participación Social En Salud (Actualizado)</p> <p>Pr-004-Aus Procedimiento Requerimientos De Oportunidad A Superintendencia De Salud (Actualizado)</p> <p>Pr-005-Aus Medición De Satisfacción A Los Usuarios. (Actualizado)</p> <p>Pr-006-Aus Registro De Novedades En Aseguramiento En Salud (Nuevo)</p> <p>P15-Au Procedimiento En línea (Actualizado)</p> <p>P17 - Au Procedimiento Seguimiento A Usuarios Multiquejosos Y Casos Especiales (Nuevo)</p>

Nombre Actividad	Descripción Actividad	Porcentaje Avance	Comentario Seguimiento
			P03-Au Procedimiento De Mejora Continua De La Satisfacción Del Cliente P10-Au Procedimiento De atención Al Usuario En Pau
Lograr la gestión de la EPS-S mediante la aplicación de las políticas, directrices y lineamientos del Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)	Lograr la gestión de la EPS-S mediante la aplicación de las políticas, directrices y lineamientos del Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), enfocado a la mejora continua de los procesos y de la tercera línea de defensa, mediante la obtención de mejores resultados en la dimensión de control interno a través de la evaluación FURAG.	100%	De conformidad con los resultados publicados por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP 2021 y la evaluación del del estado del Sistema de Control Interno adelantada por la Oficina de Control Interno con corte a 31 de diciembre de 2021, cuyo resultado fue del 93%, se instó a los diferentes líderes de proceso a la formulación del plan de mejora, con el propósito de fortalecer la gestión institucional encaminadas a la mejora de la Política de Control Interno como parte de criterio evaluador de la Dimensión 7 de Control Interno del MIPG. Bajo tales escenarios, se identificaron 18 lineamientos objeto de fortalecimiento así: <ul style="list-style-type: none"> • 12 lineamientos calificados como Oportunidad de Mejora • 6 lineamientos calificados como Deficiencia de Control (Diseño o Ejecución) Bajo tales escenarios, se formularon acciones de mejora para la constitución del PM. Así pues, con corte a diciembre 2022 se obtuvo avance 93,83%.
Mejorar la adherencia de la EPS-S, a la evaluación del Sistema de Control Interno mediante planes de mejoramiento que permitan garantizar un cumplimiento del 90%.	Mejorar la adherencia de la EPS-S, a la evaluación del Sistema de Control Interno mediante planes de mejoramiento que permitan garantizar un cumplimiento del 90%.	100%	Capital Salud EPS-S se encuentra en proceso de adecuación del Sistema de Control Interno, articulado con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Se observa que el grado de avance obtenido es del 95%, por cuanto la mayoría de las actividades se encuentran presentes, pero es necesario fortalecer algunos lineamientos, particularmente los asociados al componente de Riesgos. Como resultado de la aplicación del instrumento, se obtuvo el 95% de avance en promedio, reflejado en que de las 81 acciones necesarias para lograr el 100%, 67 (83%) se encuentran presente y funcionan correctamente, 12 (15%) se encuentra presente y funcionando, pero requieren la formulación de acciones dirigidas a fortalecer o mejorar su diseño y/o ejecución, 2 (2%) se encuentran presente y funcionando, pero requiere mejoras frente a su diseño, ya que operan de manera efectiva. En tal sentido, se observa mejora en la obtención de resultados respecto las acciones que fueron calificadas en el primer semestre como "Deficiencia de Control Mayor", bajo el parámetro "No se encuentra presente por lo tanto no está funcionando, lo que hace que se requieran acciones dirigidas a fortalecer su diseño y puesta en marcha", en razón a que dichas acciones fueron calificadas dentro de

Nombre Actividad	Descripción Actividad	Porcentaje Avance	Comentario Seguimiento
			<p>los primeros tres ítems a partir del fortalecimiento del Sistema de Control Interno de la entidad.</p> <p>Como resultado de la aplicación del instrumento, se evidenció el fortalecimiento institucional, a partir de la documentación y formalización de las líneas de defensa y su operación en la entidad, la actualización de la Guía del Sistema de Control Interno, además de las actividades encaminadas al fortalecimiento de la comunicación institucional y del talento humano, de ahí que, se encuentra presente en que hacer de la entidad. En igual sentido, la entidad avanzó en el proceso de identificación el Mapa de Aseguramiento que permita establecer la adecuada coordinación de los diferentes actores internos y externos relacionados con la función de aseguramiento en la entidad, y de esta forma minimizar la duplicidad de esfuerzos y dar una cobertura adecuada a las diferentes tareas relacionadas con el riesgo, control y auditoría.</p>

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	100%

5. Dentro Plan Operativo Anual 2022 frente al eje temático de Aseguramiento y prestación de servicio, se desarrollaron las siguientes estrategias:
- Gestión de habilitación “Capital Salud EPS en el mes de diciembre 2022 en el realizó una segunda solicitud y cargue en la plataforma de la SNS con respecto a la Modificación Capacidad de Afiliación Tipo Geográfico para Capital Salud EPS-S: Municipio de Soacha – Cundinamarca, en el marco de la respuesta de retroalimentación recibida por la SNS el día 5 de diciembre de 2022.
 - Gestión de 14.055 ingresos en el régimen subsidiado, superando la meta establecida de 200.000 ingresos, para un total de 214.198 ingresos de enero a diciembre que corresponde al 107%, acumulado, para un total de 1,191,607 afiliados corte diciembre 2022.
 - Aumento significativo de 8,052 afiliados, para un cierre de año con 11,510 afiliados netos nuevos en la EPS-S, que corresponde al 92 % de la meta establecida, uno de los factores que incidieron en el aumento de afiliados en el último trimestre fue la realización de una jornada masiva de entrega de PPT realizada por migración Colombia del 21 al 25 de noviembre, en total al corte de diciembre 2022 Capital Salud cuenta con de 1,191,607 afiliados.

N° OE	Objetivo Estratégico 2021-2024	Estrategia POA	Porcentaje Avance	Porcentaje de avance
-------	--------------------------------	----------------	-------------------	----------------------

5	Aumentar la población afiliada	Ampliar la cobertura de afiliación en nuevos y actuales territorios	100%	100%
---	--------------------------------	---	------	------

ESTRETAGIA AMPLIAR LA COBERTURA DE AFILIACIÓN EN NUEVOS Y ACTUALES TERRITORIOS

Nombre Actividad	Descripción Actividad	Porcentaje Avance	Comentario Seguimiento
Gestionar habilitación de la EPS	Gestionar habilitación de la EPS para incorporar el aseguramiento en salud en Boyacá y Cundinamarca	100%	<p>Capital Salud EPS en el mes de diciembre 2022 en el realizó una segunda solicitud y cargue en la plataforma de la SNS con respecto a la Modificación Capacidad de Afiliación Tipo Geográfico para Capital Salud EPS-S: Municipio de Soacha – Cundinamarca, en el marco de la respuesta de retroalimentación recibida por la SNS el día 5 de diciembre de 2022.</p> <p>En dicha respuesta la SNS informa a Capital Salud EPS-S lo siguiente:</p> <p>" Teniendo en cuenta que, una vez verificada la información remitida, se evidencia que su entidad presenta la información completa para la modificación de la capacidad de afiliación tipo ampliación poblacional para el departamento del Meta y la ciudad de Bogotá D.C, y en virtud de que CAPITAL SALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD DEL RÉGIMEN SUBSIDIADO S.A.S. no se encuentra bajo medida de vigilancia especial, se informa que esta Superintendencia procedió a realizar el ajuste en la Base de Capacidad Autorizada del Sistema de Afiliación Transaccional (SAT). Esta modificación será cargada en la plataforma del Sistema de Afiliación Transaccional SAT del Ministerio de Salud y Protección Social y se encontrará disponible en los próximos 5 días".</p> <p>" En lo que respecta a la ampliación geográfica del municipio de Soacha, Cundinamarca, se informa que este no fue modificado en la Base de Datos de Capacidad Autorizada del Sistema de Afiliación Transaccional SAT, puesto que la información enviada no cumple con el requisito de la relación actualizada de las entidades que conforman la red de proveedores de servicios de salud para el municipio objeto de modificación.</p> <p>Así las cosas, se indica que para efectuar el ajuste de la capacidad geográfica del municipio de Soacha, Cundinamarca, en la base de capacidad autorizada, la entidad debe garantizar la disponibilidad de la red de prestación de servicios en ese territorio que brinde facilidad de acceso a los usuarios.</p> <p>Por tanto, se solicita remitir la relación actualizada de las entidades que conforman la red de proveedores de servicios de salud, a través de los Archivos Tipo ST010 – Red de proveedores de servicios de salud y ST011 – Servicios contratados, en formato Excel para el municipio objeto de modificación".</p>

Nombre Actividad	Descripción Actividad	Porcentaje Avance	Comentario Seguimiento
			<p>Por lo anterior, Capital Salud EPS-S realizó una nueva solicitud el día 15 de diciembre de 2022, anexando toda la información solicitada actualizada, de acuerdo con lo indicado en el oficio Rad. 20223100101721591 Supersalud el 5 de diciembre 2022, con respecto a lo siguiente:</p> <p>- Solicitud de Modificación Capacidad de Afiliación Tipo Geográfico para Capital Salud EPS-S: Municipio de Soacha – Cundinamarca.</p>
Gestión de nuevos afiliados a través de actividades de contacto directo	Gestión de nuevos afiliados a través de actividades de contacto directo	100%	En diciembre se generaron 14.055 ingresos en el régimen subsidiado, superando la meta establecida de 200.000 ingresos, para un total de 214.198 ingresos de enero a diciembre que corresponde al 107%, acumulado, para un total de 1,191,607 afiliados corte diciembre 2022.
Incrementar la población activa en BDUA.	Incrementar la población activa en BDUA.	100%	Para diciembre de 2022 se obtiene un aumento significativo de 8,052 afiliados, para un cierre de año con 11,510 afiliados netos nuevos en la EPS-S, que corresponde al 92 % de la meta establecida, uno de los factores que incidieron en el aumento de afiliados en el último trimestre fue la realización de una jornada masiva de entrega de PPT realizada por migración Colombia del 21 al 25 de noviembre, en total al corte de diciembre 2022 Capital Salud cuenta con de 1,191,607 afiliados.
Incrementar la población afiliada en el régimen contributivo por movilidad	Incrementar la población afiliada en el régimen contributivo por movilidad.	100%	Del total de afiliados el 9% pertenecen al régimen contributivo por movilidad cumpliendo la meta establecida.

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	99.7%

6. Dentro Plan Operativo Anual 2022 frente al eje temático de Aseguramiento y prestación de servicio, se desarrollaron las siguientes estrategias:

- Diseño de campañas como la encuesta trimestral a 667 usuarios con el objetivo de medir la percepción de las comunicaciones externas de Capital Salud EPS-S 2022, sobre la preferencia de uso de los diferentes canales y estrategias de comunicación institucionales, teniendo en cuenta criterios como: suficiencia, exactitud, oportunidad y satisfacción.
- Gestión de aprobación de usuarios por procesos ante la BDUA y por traslados automáticos por medio de la plataforma del Ministerio Sistema de Afiliación Transaccional.
- Desarrollo de la política de teletrabajo, actualización de la Política del SST.
- Para el segundo semestre de 2022 se realizaron 169.291 encuestas por medio de la herramienta digiturno disponible en los Puntos de Atención, de dichas encuestas 168.710 usuarios marcaron su calificación en satisfacción con las opciones Bueno o Excelente.

N° OE	Objetivo Estratégico 2021-2024	Estrategia POA	Porcentaje Avance	Porcentaje de avance
6	Incrementar la fidelización y satisfacción de los usuarios.	Actualizar el Modelo De Atención Al Usuario	100%	99.7%
		Conocer al Usuario – Generar confianza al usuario	100%	
		Fortalecer la Atención Humanizada – Mantenerse en contacto con el usuario y su familia	99.1%	
		Fortalecer Los Canales De Comunicación e Información	100%	

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 ACTUALIZAR EL MODELO DE ATENCIÓN AL USUARIO

Nombre Actividad	Descripción Actividad	Porcentaje Avance	Comentario Seguimiento
Implementar el nuevo modelos de atención en salud territorial y resolutorio con enfoque de Atención	Implementar el nuevo modelos de atención en salud territorial y resolutorio con enfoque de Atención	100%	Se realiza actualización del modelo atención, en este enlace se puede encontrar el documento versión 2022: https://red.capitalsalud.gov.co/planeacion-de-la-atencion-al-ciudadano/

Primaria en Salud	en	Primaria en Salud	en		
-------------------	----	-------------------	----	--	--

ESTRATEGIA CONOCER AL USUARIO – GENERAR CONFIANZA AL USUARIO

Nombre Actividad	Descripción Actividad	Porcentaje Avance	Comentario Seguimiento
Disminuir las PQRD generadas por los afiliados a la EPS Capital Salud	Disminuir las PQRD generadas por los afiliados a la EPS Capital Salud	100%	<p>Con corte al 31 de diciembre generado el día 3 de enero, se obtiene el siguiente resultado:</p> <p>Al realizar la revisión del aplicativo de la Superintendencia Nacional de Salud, se encuentra que el porcentaje de cierre mes de las manifestaciones es el siguiente: Enero 100%, Febrero 99.88%, Marzo 99.81%, Abril 99.78%, Mayo 99.86%, Junio 99.88%, Julio 99.42%, Agosto 98.74%, Septiembre 97.80%, Octubre 73.41%, Noviembre 40.11%, Diciembre 13.10%</p> <p>Tasa promedio entre Enero 2022 y Diciembre 2022: 290.65</p>
Brindar respuestas resolutorias a las necesidades plasmadas por los usuarios afiliados a la EPS Capital Salud	Brindar respuestas resolutorias a las necesidades plasmadas por los usuarios afiliados a la EPS Capital Salud, a través de las PQRD evaluadas por la Superintendencia Nacional de Salud	96.5%	<p>Con corte al 31 de diciembre generado el día 3 de enero, se obtiene el siguiente resultado:</p> <p>Al realizar la revisión del aplicativo de la Superintendencia Nacional de Salud, se encuentra que el porcentaje de cierre mes de las manifestaciones es el siguiente: Enero 100%, Febrero 99.88%, Marzo 99.81%, Abril 99.78%, Mayo 99.86%, Junio 99.88%, Julio 99.42%, Agosto 98.74%, Septiembre 97.80%, Octubre 73.41%, Noviembre 40.11%, Diciembre 13.10%</p> <p>Total 2022: 86.9%”</p>
Satisfacción al usuario de los afiliados a la EPS Capital Salud.	Medir el ISU satisfacción al usuario de los afiliados a la EPS Capital Salud.	100%	<p>Para el segundo semestre de 2022 se realizaron 169.291 encuestas por medio de la herramienta digital disponible en los Puntos de Atención.</p> <p>De dichas encuestas 168.710 usuarios marcaron su calificación en satisfacción con las opciones Bueno o Excelente.</p> <p>Se adjunta informe de satisfacción.</p>

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

Nombre Actividad	Descripción Actividad	Porcentaje Avance	Comentario Seguimiento
Actualizar el Programa de Humanización de la EPS	Actualizar el Programa de Humanización de la EPS	100%	<p>Se realiza actualización del programa de humanización, en este enlace se puede encontrar el documento versión 2022:</p> <p>https://red.capitalsalud.gov.co/planeacion-de-la-atencion-al-ciudadano/</p>

Modernizar los Puntos de Atención al Usuario de la EPS	Modernizar los Puntos de Atención al Usuario de la EPS en sus espacios físicos y herramientas tecnológicas	100%	<p>Con el fin de modernizar los puntos de atención en temas tecnológicos se implementó:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nueva herramienta de digiturno con módulo de atención presencial, módulo de video atención y módulo de encuesta. La implementación fue programada y ejecutada en los once Puntos de Atención (PAU), ocho en la ciudad de Bogotá y tres en el departamento del Meta. - Nueva herramienta para consultar el estado de las PQR de forma virtual desde la página web disponible para los usuarios.
Implementar a nivel físico la estrategia de modernización de los puntos de atención al usuario.	Implementar a nivel físico la estrategia de modernización de los puntos de atención al usuario.	100%	Se tenían programadas (03) actividades en el cronograma, de las cuales 3 fueron cumplidas satisfactoriamente, adicionalmente se debe reprogramar actividades para el año 2023, teniendo en cuenta instrucciones de la gerencia.

ESTRETAGIA FORTALECER LOS CANALES DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

Nombre Actividad	Descripción Actividad	Resultados	Comentario Seguimiento
Diseñar campañas y nuevas acciones que den respuesta a las necesidades de información y comunicación con nuestros trabajadores y usuarios	Diseñar campañas y nuevas acciones que den respuesta a las necesidades de información y comunicación con nuestros trabajadores y usuarios	100%	<p>Durante este periodo se aplicó la segunda encuesta trimestral a 667 usuarios con el objetivo de medir la percepción de las comunicaciones externas de Capital Salud EPS-S 2022, sobre la preferencia de uso de los diferentes canales y estrategias de comunicación institucionales, teniendo en cuenta criterios como: suficiencia, exactitud, oportunidad y satisfacción.</p> <p>Presentamos los resultados de la muestra recogida en los Puntos de Atención al Usuario de Capital Salud EPS-S y en las IPS de las cuatro Subredes de Prestación de servicios de salud en Bogotá, al igual que en los puntos municipales de atención, Subredes, Meide, Hospital Departamental del Meta y Multisalud, respondidas por habitantes y residentes de 20 municipios de los 24 en los que hacemos presencia en el Meta.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Exactitud de la comunicación 66% 2. suficiencia de las comunicaciones y estrategias 87% 3. Oportunidad de la comunicación 66% 4. Satisfacción de las comunicaciones y estrategias 87% <p>Generalidades La encuesta tuvo representación de la mayoría de los grupos etarios: jóvenes, adultos y adultos mayores</p> <p>Así mismo, se realizó la encuesta de la percepción interna con la participación de 305 trabajadores de la entidad, donde se determinó el informe de medición de efectividad de los canales de comunicación de la EPS Capital Salud para el segundo semestre. Este ejercicio midió la suficiencia, exactitud, oportunidad, satisfacción, de los canales internos, con el fin de realizar un informe diagnóstico y desplegar las acciones y actividades de acuerdo con los resultados, de cara al fortalecimiento de los canales de comunicación e Información de la EPS, la cual se anexa como soporte.</p>

Nombre Actividad	Descripción Actividad	Resultados	Comentario Seguimiento
			<p>En este momento estamos realizando el análisis de la encuesta externa que será entregado en el siguiente mes.</p> <p>También se realiza el lanzamiento de un nuevo canal de información de la Dirección de Comunicaciones y Mercadeo a través de Whatsapp, para llegar a todos los niveles de la entidad.</p>
Proceso de aseguramiento de afiliados en el régimen contributivo (Movilidad)	Facilitar el proceso de aseguramiento de afiliados en el régimen contributivo (Movilidad) que permita reducir los retiros de los afiliados a otra EPS del régimen contributivo.	100%	En el mes de diciembre se aprobaron por medio de la entidad 427 usuarios por procesos ante la BDU y por traslados automáticos por medio de la plataforma del Ministerio Sistema de Afiliación Transaccional (SAT) 3.216 para un total de 3.643 traslados a otras EPS del régimen contributivo.
Gestionar la articulación de la política de talento humano y sus procedimientos	Gestionar la articulación de la política de talento humano y sus procedimientos	100%	<p>Se crea Política de teletrabajo</p> <p>Se actualiza Política del SST</p> <p>Se actualiza procedimiento de nómina.</p> <p>Se crea proceso de incapacidades</p> <p>Se crea proceso de deuda presunta</p> <p>se crea procedimiento de levantamiento de cargas</p> <p>Se crea código de integridad</p> <p>A corte 31 diciembre se actualizaron y/o crearon 16 procedimientos de la dirección de talento humano.</p>

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	98.1%

7. Dentro Plan Operativo Anual 2022 frente al eje temático de Nuevo Modelo de Atención en Salud Aseguramiento y prestación de servicio, se desarrollaron las siguientes estrategias:
- Incrementar la efectividad en el recaudo y la compensación de la UPC para el régimen contributivo, con corte al mes de diciembre de la vigencia 2022, con 65.973 cotizantes legalizados ante la BDU se realizó un recaudo efectivo de 63.346 que corresponden al (96%), quedando un faltante de 2.627 cotizantes el (4%) correspondiente a cotizaciones pendientes por los aportantes, quedando 1 punto por debajo de la meta.
 - Gestión de conciliación establecido entre el ente pagador y la EPS-S correspondiente a los recobros radicados ante la SDS durante las vigencias 2019 al 2021.

- Realizar análisis, monitoreo, control y seguimiento de las transacciones registradas en el aplicativo MiPres identificando factores críticos que requieren intervención prioritaria.
- Medición el modelo de adherencia de facturación que permita optimizar calidad en la auditoria.
- Gestionar la depuración y conciliación de la glosa, priorizando aquellos prestadores que generan mayor impacto, se proyecta una conciliación de glosa por valor de \$10.414.210.890 millones correspondiente al 25% sobre el valor de la glosa pendiente por conciliar del mes inmediatamente anterior \$41.656.843.558 millones.
- Desarrollo del instrumento para la medición de la cultura y clima laboral.
- Desarrollo y seguimiento del plan de trabajo anual del SG-SST, se ha ejecutado con actividades de hacer tales como: auditoria del sistema de gestión, consolidación de indicadores, reportes de investigaciones de accidentes, seguimiento a comités, seguimiento a casos médicos, ejecución programa de teletrabajo e inspecciones.
- Circularización de los prestadores médicos para que envíen el estado de facturación de los anticipos entregados por la EPS, para la gestión de la legalización de anticipos se continúa con la revisión de la facturación cargada para realizar su respectiva legalización.
- Desarrollo del cronograma para el cumplimiento de la restauración de la cubierta de calle 40, de las 9 actividades que se tienen contempladas para la vigencia 2022, se ejecutaron las 9 actividades, para un cumplimiento acumulado del 100%.
- Intervención corresponde en capacitar a los colaboradores a través de la inducción institucional en los 5 programas descritos en el Plan Institucional de Gestión Ambiental - PIGA en el mes de diciembre se capacitaron 22 colaboradores a través de las inducciones institucionales.

N° OE	Objetivo Estratégico 2021-2024	Estrategia POA	Porcentaje Avance	Porcentaje de avance
7	Lograr la sostenibilidad financiera	Aumentar el ingreso de la EPS	99.72%	98.1%
		Optimizar el control del costo médico	94.7%	
		Optimizar el gasto administrativo	100%	
		Optimizar proceso de cuentas médicas	100%	

ESTRATEGIA AUMENTAR EL INGRESO DE LA EPS

Nombre Actividad	Descripción Actividad	Porcentaje Avance	Comentario Seguimiento
Incrementar la efectividad en el recaudo y la compensación de la UPC para el	Incrementar la efectividad en el recaudo y la compensación de la UPC para el régimen contributivo	98.9%	Con corte al mes de diciembre de la vigencia 2022, con 65.973 cotizantes legalizados ante la BDUA se realizó un recaudo efectivo de 63.346 que corresponden al (96%), quedando un faltante de 2.627 cotizantes el (4%)

Nombre Actividad	Descripción Actividad	Porcentaje Avance	Comentario Seguimiento
régimen contributivo			correspondiente a cotizaciones pendientes por los aportantes, quedando 1 punto por debajo de la meta.
Radical los recobros previa auditoria, alistamiento y solicitudes	Radical los recobros previa auditoria, alistamiento y solicitudes que correspondan a las áreas generadoras del insumo del recobro con el fin de presentar la facturación NO PBS con oportunidad, calidad y consistencia de acuerdo a los criterios y ventanas de radicación establecidos por los entes pagadores	100%	Para el trimestre de seguimiento nos permitimos informar que ya se encuentra radicado el 100% del saldo de la cuenta contable Posible Recobro con corte al 31 de diciembre del 2021.
Gestionar la cartera NO PBS	Gestionar la cartera NO PBS a través de mecanismos conciliatorios o de radicación ante los entes pagadores según el saldo contable registrado con corte al 31 de diciembre del 2021	100%	Para el mes de seguimiento informamos que, continuamos con la respectiva gestión con el fin de llegar al 100% y así cumplir la meta establecida. 1) vigencia 2019: se culminó el ejercicio conciliatorio y el apoyo en los trámites administrativos estamos en proceso de levantamiento del acta de cierre y en espera de la finalización de los pagos según el saldo a favor de la eps. 2) vigencia 2020 y 2021: continuamos con la conciliación de estas vigencias según el cronograma establecido se espera culminar en febrero del 2023
Gestionar la cartera NO PBS	Realizar análisis, monitoreo, control y seguimiento de las transacciones registradas en el aplicativo MIPRES identificando factores críticos que requieren intervención prioritaria	100%	En relación con la información dispuesta la detallamos a continuación: <input type="checkbox"/> sucursal – asignación: se puede identificar según las prestaciones efectivas cargadas por el proveedor (vigencia 2022) y tomando como referencia el valor de la tecnología cual es la participación (Bogotá y meta). Adicional se relaciona el comportamiento del valor de las prestaciones efectivas versus la asignación presupuestal y se identifica el valor de sobre ejecución por mes. <input type="checkbox"/> inc: comportamiento prescripciones y servicios prestador por parte del de la ips (incluye dinámica y gráfico) <input type="checkbox"/> oncolife: comportamiento prescripciones y servicios prestador por parte del de la ips (incluye dinámica y gráfico) <input type="checkbox"/> ips prescriptor: contiene la información de la ips que realizo el ordenamiento en plataforma mipres, organizada por valor de la prestación efectiva (de mayor a menor) <input type="checkbox"/> proveedor: contiene la información del proveedor que realizo la prestación efectiva y cargue en plataforma mipres, organizada por valor de la prestación efectiva (de mayor a menor)

Nombre Actividad	Descripción Actividad	Porcentaje Avance	Comentario Seguimiento
			<input type="checkbox"/> tipo tecnología: contiene la información por descripción de tecnología no financiada, organizada por valor de la prestación efectiva (de mayor a menor) <input type="checkbox"/> base: consolidado con la información detallada en caso de que se requiera algún tipo de filtro adicional para análisis y toma de decisiones”

ESTRATEGIA OPTIMIZAR EL CONTROL DEL COSTO MÉDICO

Nombre Actividad	Descripción Actividad	Porcentaje Avance	Comentario Seguimiento
Plan de austeridad de gasto para la vigencia 2022	Articular plan de austeridad de gasto para la vigencia 2022	100%	<p>El seguimiento y análisis de la ejecución del gasto administrativo reportado por la Dirección Administrativa y Financiera correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2022, muestra comportamiento acorde con el cumplimiento de las normas Distritales y Nacionales aplicables, sobre políticas de austeridad y eficiencia en el manejo de los recursos.</p> <p>De allí reportan gastos en bases de Excel las cuales son corroboradas con los reportados y contabilizados por el área de contabilidad.</p> <p>de igual manera se realiza reporte para la entrega a los entes de control así cumpliendo con los lineamientos establecidos.</p> <p>por otra parte, se está realizando analizando estrategias para un seguimiento más optimo a la austeridad del gasto.</p>
Plan Anual de Adquisiciones con las disposiciones a la gestión pública del presupuesto	Articular Plan Anual de Adquisiciones con las disposiciones a la gestión pública del presupuesto	100%	<p>Para el periodo 2022 se elaboró PAA articulado con disposiciones a la gestión pública a su vez se está elaborando actualización y articulación con las necesidades de las diferentes áreas y la revisión con los códigos UNPS de Colombia compra eficiente.</p> <p>* Se está revisando La Matiz de alineación entre las necesidades y los rubros presupuestales a utilizar para su integración entre PAA y Presupuesto</p> <p>* El PAA se publicó en la página extranet cumpliendo con la metodología aplicada.</p>
Impactar la reserva técnica analizando desviaciones en las bases de datos de autorizaciones y facturación de servicios de salud	Impactar la reserva técnica analizando desviaciones en las bases de datos de autorizaciones y facturación de servicios de salud	100%	<p>Capital Salud EPS con corte a diciembre de 2022 cuenta con la siguiente documentación actualizada a la vigencia 2022. Informe mensual de resultados de cada tipo de obligación para el cálculo de la metodología de la Reserva Técnica, con el fin de monitorear comportamientos y acciones de mejora en los procesos y sistemas de información, con la siguiente estructura:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Metodología de reserva técnica • Análisis de resultados • Trazabilidad de resultados • Obligaciones pendientes y conocidas no liquidadas • Caracterización de servicios sin facturar • Caracterización por IPS servicios sin facturar • Autorización mensual frente a no liquidadas PBS • Comportamiento autorizaciones PBS

Nombre Actividad	Descripción Actividad	Porcentaje Avance	Comentario Seguimiento
			<ul style="list-style-type: none"> • Autorización mensual frente a no liquidadas no PBS • Comportamiento de la facturación • Obligaciones pendientes y conocidas liquidadas • Obligaciones pendientes no conocidas - IBNR • Comportamiento no liquidadas e IBNR - PBS <p>La EPS ha solicitado mediante oficio a la SNS con la siguiente relación:</p> <p>CONSECUTIVO FECHA ASUNTO DI-DG-CT-378-2022 16-nov-2022 Solicitud mesa de trabajo Capital Salud EPS-S DI-DG-CT-377-2022 18-nov-2022 Solicitud validación de la metodología de estimación de reservas técnicas DI-DG-CT-386-2022 06-dic-2022 Solicitud mesa de trabajo DI-DG-CT-387-2022 06-dic-2022 Solicitud validación de la metodología de estimación de reservas técnicas DI-DG-CT-398-2022 06-dic-2022 Solicitud mesa de trabajo revisión observaciones plan de acción 15 actividades DI-DG-CT-018-2023 30-ene-2023 Solicitud validación de la metodología de estimación de reservas técnicas</p> <p>Así mismo, se informa la gestión adelantada para contratación de un equipo actuarial y fortalecer las actividades de esta índole. Se anexa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se realizó la contratación con la firma Innovación Analítica S.A.S. CONTRATO CS-AD-045-2022 • Cronograma de plan de trabajo con la firma actuarial • Informe de avances contratación firma actuarial.
Evaluar la financiación del costo médico	Evaluar la financiación del costo médico (interfaz contable y la reserva técnica)	90.8%	El índice de siniestralidad medido bajo la metodología de la SNS da un resultado de 108.93%, mas sin embargo se está a la espera del ajuste de esta medición que permita incorporar el ingreso por presupuestos máximos , canastas covid y laboratorios covid con lo cual el resultado de la EPS estaría en 101.31%
Seguimiento a la ejecución presupuestal de cada uno de los contratos del costo médico	Efectuar el seguimiento a la ejecución presupuestal de cada uno de los contratos del costo médico, identificando el equilibrio en las obligaciones y pagos.	100%	Se da continuidad a la ejecución del rubro Gastos de operación comercial, con un valor de CRP acumulado de los contratos por \$2.025.552.298.661 que respecto al valor inicial más las adiciones al presupuesto arroja un 99,95% de cumplimiento, garantizando así cubrir la demanda de los servicios de salud por los usuarios asegurados. Luego, el cumplimiento de los giros acumulados a la RED prestadora de los servicios de salud se encuentra en \$1.692.362.293.07, con el cual se ha respondido en un 84%, que equivale a un efectivo cumplimiento, si tomamos que dicha contratación equivale al año fiscal.

Nombre Actividad	Descripción Actividad	Porcentaje Avance	Comentario Seguimiento
Controlar al gasto administrativo operativo en cumplimiento de las políticas la austeridad del gasto.	Controlar al gasto administrativo operativo en cumplimiento de las políticas la austeridad del gasto.	100%	El Gasto administrativo sobre los ingresos operacionales tuvo un resultado de 5.01%.
Ejecutar los pagos a cargo de recursos de capitalización en cumplimiento del plan de pagos, cumplir lo aprobado en Comité de Pagos	Ejecutar los pagos a cargo de recursos de capitalización en cumplimiento del plan de pagos, cumplir lo aprobado en Comité de Pagos	100%	Los recursos de capitalización se ejecutaron en un 100% en el mes de Agosto, consolidando un valor de \$90.000.000.000"

ESTRATEGIA OPTIMIZAR PROCESO DE CUENTAS MÉDICAS

Nombre Actividad	Descripción Actividad	Porcentaje Avance	Comentario Seguimiento
Implementar la desmaterialización del proceso de cuentas médicas	Implementar la desmaterialización del proceso de cuentas médicas	100%	Durante el mes de diciembre 2022, se realizó radicación masiva de 192.997 facturas correspondiente al 84% del total de facturación radicada en el mismo mes 229.612
Adherencia del modelo de auditoria de la facturación que permita optimizar calidad en la auditoria de las facturas.	Medir adherencia del modelo de auditoria de la facturación que permita optimizar calidad en la auditoria de las facturas.	100%	Durante el mes de diciembre 2022, se realizó radicación masiva de 192.997 facturas correspondiente al 84% del total de facturación radicada en el mismo mes 229.612
Conciliar la cartera de los 20 prestadores con mayor facturación por modalidad evento, que permita el cierre a vigencia 2021	Conciliar la cartera de los 20 prestadores con mayor facturación por modalidad evento, que permita el cierre a vigencia 2021	83.06%	<p>GESTION MES DICIEMBRE: Al corte del mes de diciembre de 2022, el estado de avance de las ips del grupo 5 es el siguiente: De las de las 155 ips a trabajar, 120 prestadores enviaron la pretensión de la cartera para cruce, 27 ips aún no han dado respuesta, 8 ips manifestaron no tener pretensión y emitieron paz y salvo.</p> <p>De las IPS que enviaron pretensión se gestionó el análisis y cruce de cartera de 95 prestadores, 25 ips se encuentran en proceso, 8 ips manifiestan no tener pretensión y para los prestadores que aún no han dado respuesta se están haciendo llamadas telefónicas y reiterando las solicitudes de circularización, para un avance del cumplimiento de las ips del grupo 5 del 66.45%</p> <p>GESTIÓN ACUMULADA A DICIEMBRE: De las 770 ips del plan de trabajo de los grupos 1,2,3, 4 y 5, se han</p>

Nombre Actividad	Descripción Actividad	Porcentaje Avance	Comentario Seguimiento
			<p>gestionado 553 análisis y cruces de cartera, 42 se encuentran en proceso, 11 ips manifestaron no tener pretensión y emitieron paz y salvo y 164 ips aún no han dado respuesta.</p> <p>De las IPS gestionadas, 23 ips emitieron paz y salvo y 30 ips registran actas de cierre de vigencias para un avance acumulado al corte del 73.25%.</p>
Depuración y conciliación de la glosa	Gestionar la depuración y conciliación de la glosa, priorizando aquellos prestadores que generan mayor impacto.	100%	<p>Para el mes de diciembre 2022, se proyecta una conciliación de glosa por valor de \$14.740.643.422 millones correspondiente al 45% sobre el valor de la glosa pendiente por conciliar del mes inmediatamente anterior \$32.756.985.393 millones.</p> <p>Durante el mes de diciembre 2022, se depura, concilia glosa y respuesta a la glosa por un valor total de \$11.541.768.851 millones correspondiente al 35.2%.</p>

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

Nombre Actividad	Descripción Actividad	Porcentaje Avance	Comentario Seguimiento
Depurar saldos contables de cuentas por pagar mayores a 90 días	Depurar saldos contables de cuentas por pagar mayores a 90 días para contratos de Capital, PGP y PYD al corte 2021.	95.6%	Las cuentas por pagar por facturación de contratos de PGP vigencia 2020-2021 en diciembre se encuentran liquidados teniendo solo un saldo pendiente en Subred Centro Oriente; en el mes diciembre las Subredes realizaron la radicación de notas del contrato de PYD con lo cual se procedió a la liquidación de los mismos de la vigencia 2020-2021 teniendo un saldo a favor de Capital Salud por sobre ejecución del contrato de las Subredes Sur y Sur Occidente por lo que se está a la espera de la conciliación de estos saldos ante la Supersalud; por tal razón el saldo a pagar mayor a 90 días en noviembre ascendía a \$11.410 y para el mes de diciembre queda en \$7,730 correspondiente del contrato vigente a la fecha y PGP- PYD de vigencias anteriores.
Depurar los saldos contables de las cuentas por cobrar	Depurar los saldos contables de las cuentas por cobrar según los resultados de la conciliación de la facturación radicada en los entes pagadores efectuada por la Coordinación de MIPRES	72.9%	Para el mes de noviembre se recibe por recaudo de cartera \$12,198,282,892 donde el mayor recaudo fue por pago del Fondo Financiero por legalización de giros previos recobros NO PBS, adicionalmente se continua con la depuración de cartera producto de la aceptación de glosa de recobros NoPBS.
Legalizar los anticipos contables del costo médico	Legalizar los anticipos contables del costo médico.	100%	Para el mes de diciembre, el saldo de los anticipos pendientes de legalizar a cierre de noviembre de 2022 era de \$41.254 millones los cuales están compuestos por los conceptos de anticipo a proveedores, anticipo costo tutelas CTC No red, giro directo capitación; PGP, paquete, giro directo costo médico

Nombre Actividad	Descripción Actividad	Porcentaje Avance	Comentario Seguimiento
			<p>régimen contributivo, objeciones y conciliaciones, proveedores IPS, radicación costo médico giro directo.</p> <p>Por los conceptos anteriores, a corte de 31 de diciembre de 2022 se legalizaron un valor de \$147.810 millones, de los cuales \$123.518 millones son de anticipos solicitados, girados y legalizados durante el mismo mes de diciembre; el valor de \$20.237 millones corresponden a anticipos generados entre enero y noviembre de 2022 y \$4.055 millones son de anticipos de vigencias anteriores a 2021.</p>
Efectuar el deterioro de las cuentas por cobrar mediante la actualización de la política	Efectuar el deterioro de las cuentas por cobrar mediante la actualización de la política.	94.6%	<p>Para el año 2022 se continua aplicando la política de deterioro aprobada por la junta directiva, ya que desde el año 2021 se adelanta el proceso de conciliación de recobros con la SDS que es el mayor deudor de la EPS y que en vista del comportamiento de la cartera la conciliada de 2017 y 2018 arroja un deterioro promedio del 30%, la política esta alineada contra estos periodos de referencia, además para el 2022 se da por terminada la ley de punto final donde los entes pagadores deben pagar a Capital la cartera reconocida bajo esta metodología.</p> <p>Adicionalmente la cartera disminuye por los pagos realizados por los entes pagadores y la aceptación de glosa de recobros NoPBS.</p>
Definir e implementar plan de acción restauración de la casa de Calle 40	Definir e implementar plan de acción restauración de la casa de Calle 40, como inmueble de conservación arquitectónica de carácter especial.	100%	Se tenía programada una actividad en el cronograma la cual fue gestionada en el mes de diciembre.
Unificar las sedes administrativas en la ciudad de Bogotá	Unificar las sedes administrativas en la ciudad de Bogotá, proyecto San Juan de Dios	100%	la actividad se cumplió en el mes de noviembre, teniendo en cuenta que se realizo la entrega del inmueble de calle 45 y la unificación de áreas en un solo espacio, en la sede de la calle 47 (Compensar).
Implementar un plan de intervención en gestión ambiental.	Implementar un plan de intervención en gestión ambiental.	100%	El plan de intervención corresponde en capacitar a los colaboradores a través de la inducción institucional en los 5 programas descritos en el Plan Institucional de Gestión Ambiental - PIGA en el mes de noviembre se capacitaron los colaboradores a través de las inducciones institucionales.
Mejorar las condiciones de los ambientes de trabajo a nivel de mantenimiento y, de seguridad y salud en el trabajo.	Mejorar las condiciones de los ambientes de trabajo a nivel de mantenimiento y, de seguridad y salud en el trabajo.	100%	Se gestionaron las actividades evidenciadas o solicitadas, y que fueron realizadas con el propósito de mejorar los ambiente del trabajo en temas de infraestructura.

PERSPECTIVA	Objetivo Estratégico 2021-2024	Ejes Temáticos RISS	Porcentaje de cumplimiento del objetivo frente al eje temático
IMPACTO SALUD EN	8. Desarrollar gestión en redes integradas de servicios de salud.	Salud Pública Individual y Colectiva	100%

8. Dentro Plan Operativo Anual 2022 frente al eje temático de Salud Pública Individual y Colectiva, se desarrollaron las siguientes estrategias:

- De acuerdo con el cronograma para octubre y noviembre se programó la adquisición de servicios de rehabilitación y transporte asistencial de los bloques 6 y 17.
- En doce (12) procesos de los Bloques 6 y 17 se realizó el diseño de la invitación, en cuatro grupos ya se lograron todas las fases hasta la legalización de la contratación y las ocho restantes están en fase de aprobación para publicar las invitaciones.
- Legalización y reporte de novedad de la contratación de las los proveedores de transporte convencional como son código Delta, Transporte 360, Fuerza líder, se envió novedad de IPS para rehabilitación Con Corpoalegría y se adicióno al contrato de Aunar salud los servicios integrales para afiliados con Hepatitis B.
- En el IV trimestre de la vigencia 2022 se concluye el Documento MODELO INTEGRAL DE AUDITORIA alineado a las necesidades del Modelo de Atención en salud, características de la población y modalidades de contratación vigentes, el cual es transversal para todas las etapas de contratación (pre, contractual y post contractual), este modelo articula las diferentes modalidades de auditoria (calidad, concurrencia, financiera, etc), esta versión preliminar se normaliza en la Intranet institucional y paralelamente se trabaja en el ajuste de documentos alineados al Modelo Integral de auditoría. Se define cronograma de implementación del modelo de auditoria incluyendo 2 fases : Con corte a octubre se tiene un avance del 80% en la fase de planeación y del 55% en la fase de implementación, se mantiene el seguimiento al ,cronograma de Auditoria., al cual se le dio un cumplimiento del 97% en Octubre, del 98% en Noviembre y del 94% en Diciembre
- Seguimiento y ejecución del Convenio 027/2020 en los temas de vacunación, Materno Perinatal, crónicos, nutrición, Materno Infantil; se adjunta acta de asistencia a la mesa de trabajo convocada para el componente de crónicos

N° OE	Objetivo Estratégico 2021-2024	Estrategia POA	Porcentaje Avance	Porcentaje de avance
8	Desarrollar gestión en redes integradas de servicios de salud	Conformación de redes de atención a partir de la generación de alianzas con otras EPS y gremios territoriales	100%	100%
		Fortalecer los métodos de comunicación, seguimiento, medición y control a través de comités periódicos tripartitos (EPS - SDS - Prestadores)	100%	

	Innovación en modelos de contratación donde se incluyan la integración de redes (EPS - EGAT - SUBREDES) bajo del modelo de atención de la EAPB.	100%	
--	---	------	--

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

Nombre Actividad	Descripción Actividad	Porcentaje Avance	Comentario Seguimiento
Fortalecer la adhesión y participación del Convenio Marco de Cooperación 027 de 2020 de la SDS	Fortalecer la adhesión y participación del Convenio Marco de Cooperación 0027 de 2020 de la SDS del que hace parte del Convenio Capital Salud EPS, mediante la participación en componentes no adscritos y el ajuste de los equipos operativos que ya existen en dicho convenio	100%	Se anexa el informe de los resultados de los indicadores que se siguen a través del Convenio 027/2020 en los temas de vacunación, Materno Perinatal, crónicos, nutrición, Materno Infantil. Se realiza cierre de actividad debido a que ya finaliza el convenio.

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

Nombre Actividad	Descripción Actividad	Porcentaje Avance	Comentario Seguimiento
Implementar Modelo de Auditoría Integral y Supervisión de Contratos	Implementar Modelo de Auditoría Integral y Supervisión de Contratos, ajustado a las diferentes modalidades de contratación y con alcance integral los componentes de Eficiencia en la Prestación (Modelo y Gestión del Riesgo), Calidad y Satisfacción (Oportunidad, Accesibilidad, Pertinencia y Continuidad) y Suficiencia Financiera (Costo Médico y Presupuesto)	100%	De acuerdo a matriz programática (cronograma de Implementación del modelo Integral de Auditoría) la actividades programadas para el IV Trimestre se ejecutaron conforme a lo proyectado 1. Se ejecutaron los cronogramas de auditoría con cumplimiento de 96% en julio, 98% en agosto y 96% en el mes de septiembre 2. Se concluyó la documentación del Modelo Integral de auditoría para la EPS alineado a las necesidades del Modelo de Atención en salud, características de la población y modalidades de contratación vigentes el cual es transversal para todas las etapas de contratación (pre, contractual y post contractual), este modelo articula las diferentes modalidades de auditoría (calidad, concurrencia, financiera, etc). Se mantiene el seguimiento al ,cronograma de Auditoría., al cual se le dio un cumplimiento de 97% en octubre, 98 % en noviembre y 94% en diciembre Se mantiene el seguimiento a la oportunidad y calidad de los RIPS y retroalimentación a los prestadores para la implementación de la mejora, si los inconsistencias y hallazgos se reiteran; se aplican los descuentos aplicables por incumplimiento

Nombre Actividad	Descripción Actividad	Porcentaje Avance	Comentario Seguimiento
			Se mantiene el seguimiento a la oportunidad de las autorizaciones con cumplimiento superior al 98% en las autorizaciones generadas en tiempo menor a 5 días Se mantiene el seguimiento y análisis a los resultados de los indicadores del SOGC. (En el informe de gestión se presenta el comportamiento y análisis para la red y por sucursal).

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	Descripción Actividad	Porcentaje Avance	Comentario Seguimiento
Contratar red de prestadores complementarios para atención de Bloques Integrales de Servicios	Contratar red de prestadores complementarios para atención de Bloques Integrales de Servicios, con enfoque en redes integradas y en articulación con las Subredes Integradas (Bogotá) y los Capacitadores de I nivel (Meta) bajo definición y necesidades establecidas en RIAS priorizadas, propendiendo por modalidades de contratación de riesgo compartido y de contención de costo y a través de mecanismos de Invitación Pública o Privada.	100%	De acuerdo al documento inscrito en la Superintendencia Nacional de Salud para el cumplimiento de las 15 actividades del plan posterior al levantamiento de la medida, "CRONOGRAMA DE CONTRATACION BLOQUES DE SERVICIOS", el cual se anexa, para los meses DICIMEMBRE 2022 Y ENERO 2023, se deben llevar acabo 5 procesos. En el mes de Diciembre se realizaron todos los procesos de negociación de los terminos de contratación con las 4 Subredes Integradas de Servicios de Salud, se anexa evidencia y los diseños de terminos de invitacion y anexos en todos los 5 procesos. Los procesos de trabajo para Diciembre 2022 y Enero 2023 segun cronograma son> 1. RUTA DE PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD 2. RUTA MATERNO PERINATAL 3. RUTA DE SALUD MENTAL 4. SUMINISTRO DE OXIGENOS 5. RED COMPLEMENTARIA DE ATENCION DOMICILIARIA Para la adquisición de los Bloques de servicios se tiene destinado un grupo responsables con profesionales del área de la salud que se encargan de ejecutar los procesos relacionados con la red de prestación de servicios y la Contratacion que de acuerdo con estos 4 pasos realiza la selección de IPSs idóneas que garanticen oportunidad accesibilidad, integralidad y seguridad a cada Ruta de servicios, el proceso incluye: a) Realización de estudio previo y envío de invitación b) Recepción de propuestas si aplica a cada proceso c) Análisis técnico de las mismas y presentación a comité de contratación. d) Entrega a jurídica de documentos y anexos. e) Firma y legalización del contrato De acuerdo con el cronograma en el mes de noviembre se cumplió con la fase de negociación y la realización de estudios previos, se espera hacer la publicación y las fases de contratación en enero de 2023 de acuerdo con el cronograma. 100% en los 5 procesos se anexan evidencias

Nombre Actividad	Descripción Actividad	Porcentaje Avance	Comentario Seguimiento
			La programación de adquisición de servicios impactara los bloques e rehabilitación y transporte asistencial de los bloques 1,2,4,13 y 15. Se busca garantizar una contratación más estable con un alcance de por lo menos una vigencia anual. El cronograma de ejecución de la contratación de Bloques de servicios se observa en el anexo 1 adjunto.
Garantizar contratación de red de prestadores para servicios PBS y NO PBS	Garantizar contratación de red de prestadores para servicios PBS y NO PBS para los cuales no existe red y se gestionan bajo modalidad de anticipo	100%	Para el mes de diciembre de acuerdo a lo reportado por el área jurídica realizo la legalización y se envió la novedad de la contratación de las los proveedores de transporte convencional como son código Delta, Transporte 360, Fuerza líder, se envió novedad de IPS para rehabilitación Con Corpoalegria y se adicono al contrato de Aunar salud los servicios integrales para afiliados con Hepatitis B.

PERSPECTIVA	Objetivo Estratégico 2021-2024	Ejes Temáticos RISS	Porcentaje de cumplimiento del objetivo frente al eje temático
IMPACTO SALUD EN	9. Mejorar el estado de salud de la población objeto de la EPS.	Nuevo Modelo de Atención en Salud Salud Pública Individual y Colectiva	97.2%

9. Dentro Plan Operativo Anual 2022 frente al eje temático de Nuevo Modelo de Atención en Salud Salud Pública Individual y Colectiva, se desarrollaron las siguientes estrategias:

- Implementación del modelo de atención en Salud, ejecutando el 100% de las actividades programadas.
- Avance de la implementación de las RIAS se trabajo en articulación con la SDS y las red prestadora donde realizaron seguimiento a la Implementación de las Rutas de Atención Integral en Salud acorde a la autorización frente a los avances de la ruta CCCVM, tratando los puntos de: Gestión de Riesgo, Proceso de adopción, adaptación e implementación de las RIAS , Disponibilidad de Red para la implementación de la RIAS, Fortalecimiento Técnico para la implementación de las RIAS , Sistemas de información para la gestión de la RIAS, Monitoreo a la Implementación de la RIAS.
- Aprobación desde la Dirección Médica de los cabezotes, se encuentran divulgados en la plataforma documental, estos cabezotes hacen parte de Modelo Gestión del Riesgo. Se realiza la socialización al interior de los equipos para implementación en la red prestadora.
- Desarrollo de las fichas de riesgo, y adaptación de la ficha a la resolución 3280.
- Seguimiento y seguimiento de la clasificación de riesgo en las cohortes de crónicos y materno perinatal a través de las bases de datos con la clasificación para determinar el manejo de la población y seguimiento, se lleva a cabo el registro de los usuarios en la cohorte y se evidencia que cuentan con la clasificación del riesgo.

N° OE	Objetivo Estratégico 2021-2024	Estrategia POA	Porcentaje Avance	Porcentaje de avance
9		Caracterizar a la población afiliada a Capital Salud, identificando de manera oportuna su riesgo en	100%	

Mejorar el estado de salud de la población objeto de la EPS	salud con el fin de tomar las acciones pertinentes. Gestionar el Riesgo en Salud de los Afiliados (Rediseño de Cohortes), centrado en la salud individual, comunitaria y colectiva	94.3%	97.2%
---	---	-------	-------

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	Descripción Actividad	Porcentaje Avance	Comentario Seguimiento
Identificar de manera priorizada los riesgos en salud según Curso de Vida y/o condición de Riesgo	Identificar de manera priorizada los riesgos en salud según Curso de Vida y/o condición de Riesgo, en la población nueva afiliada a la EPS para optimizar intervenciones enfocadas en captación temprana e intervención oportuna	100%	En el mes de Diciembre se realizaron 3666 fichas de riesgo; se encuentra pendiente la implementación de la ficha de riesgo con actualización versión 2022.
Revisar Cohortes de Riesgo en Salud priorizadas	Revisar Cohortes de Riesgo en Salud priorizadas (conforme impacto en resultados en salud y costo) y reclasificar el riesgo y su nivel de complejidad (sistema de información) para optimizar la gestión de las RIAS.	100%	Desde el mes de octubre se llevó a cabo la realización de los cabezotes de las 5 RIAS priorizadas y la creación del Drive.

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

Nombre Actividad	Descripción Actividad	Porcentaje Avance	Comentario Seguimiento
Implementar Modelo de Salud ajustado a enfoque normativo actual	Diseño del Modelo de Salud ajustado a enfoque normativo actual, buscando optimizar la canalización y el ingreso de los afiliados desde cualquier ámbito, a intervenciones oportunas en salud (promoción de hábitos de vida saludables, atención en salud, seguimiento, control y mitigación de riesgo)	100%	Para el mes de diciembre se da cumplimiento de las 13 actividades planteadas en la matriz programática del año 2022, los programas de nefroprotección, auto inmunes y salud mental están documentados y se inicia proceso de contratación de la Red prestadora.
Implementar las RIAS priorizadas con gestión enfocada en las intervenciones de riesgo de la población	Implementar las RIAS priorizadas con gestión enfocada en las intervenciones acorde al nivel de riesgo de la población, mediante articulación de la estrategia de atención primaria (APS), con los prestador básico y complementario población	88.7%	Este resultado se encuentra a corte tercer Trimestre del 2022, ya que en el mes de marzo de 2023 se realizara el reporte correspondiente al ultimo cuatrimestre por parte de la Secretaria Distrital de Salud (SDS), contemplando contar con resultados definitivos del año finalizando el mes de marzo de 2023.
Implementar un sistema de información y vigilancia de cohortes	Implementar un sistema de información y vigilancia de cohortes, priorizando Materno Perinatal, Enf Crónicas y Trasmisibles y No Trasmisibles, con énfasis en Salud Mental, que permita el seguimiento a las intervenciones y adherencia a las RIAS	100%	Actualmente los cabezotes fueron aprobados desde la Dirección Médica; se encuentran divulgados en la plataforma documental se cuenta con el Drive y una carpeta compartida donde están los cabezotes del Modelo Gestión del Riesgo. Se realiza la socialización al interior de los equipos para implementación en la red prestadora.

PERSPECTIVA	Objetivo Estratégico 2021-2024	Ejes Temáticos RISS	Porcentaje de cumplimiento del objetivo frente al eje temático
-------------	--------------------------------	---------------------	--

IMPACTO SALUD	EN	10. Posicionar la EPS como referente nacional en salud.	Nuevo Modelo de Atención en Salud	de 100%
---------------	----	---	-----------------------------------	---------

10. Dentro Plan Operativo Anual 2022 frente al eje temático de Nuevo Modelo de Atención en Salud, se desarrollaron las siguientes estrategias:

- Fortalecimiento y fortalecimos las estrategias de comunicación para posicionar a Capital Salud como referente nacional en salud, generando acciones y actividades, que fortalecen la comunicación con nuestros públicos de interés, con el incremento de las estrategias de comunicaciones- marketing y mercadeo, así mismo se superó la meta planteada mediante la formulación, diseño y ejecución de planes y estrategias de comunicación interna y externa que han informado los resultados, logros e iniciativas institucionales.
- Desarrollo de las actividades de implementación de la norma ISO 9001:2015, para el Sistema de Gestión Calidad, se da cumplimiento a la actividad No.1 Diagnostico, que consiste en evaluar el estado actual de CAPITAL SALUD EPS-S frente a los requisitos de la norma en referencia NTC ISO 9001:2015 como derrotero técnico que permitirá saber el reflejo de la entidad y así trazar el camino hacia la implementación.
- Seguimiento de las autorizaciones no presenciales del total de autorizaciones, se tiene un avance del 59.5% de servicios que se tramitan por canales no presenciales mediante los módulos, de autorizaciones masivas, página web, autorizaciones previas, call center y referencia y contrarreferencia. Adicional desde la eps-s se han establecido mecanismos para que los afiliados puedan acceder a las autorizaciones sin desplazarse a los pau, correos electrónicos como enlinea@capitalsalud.gov.co se tramitan solicitudes con respuesta en termino de 3 días. La EPS cuenta con personal específico para el trámite de solicitudes de servicios a afiliados con portabilidad a nivel nacional en cumplimiento de la resolución 1683 2013, haciendo uso de canales 100% virtuales para la solicitud y tramite de autorizaciones a nivel nacional. Capital Salud tiene proceso para a generación de autorizaciones de fundaciones en punto preferencial.

N° OE	Objetivo Estratégico 2021-2024	Estrategia POA	Porcentaje Avance	Porcentaje de avance
10	Posicional la EPS como referente nacional en salud	Incrementar y fortalecer las estrategias de comunicaciones- marketing y mercadeo para posicionar a Capital Salud	100%	100%
		Ser reconocidos por el nuevo modelo de atención en salud por su impacto y resultados en salud a los afiliados	100%	

ESTRATEGIA INCREMENTAR Y FORTALECER LAS ESTRATEGIAS DE COMUNICACIONES-MARKETING Y MERCADEO PARA POSICIONAR A CAPITAL SALUD

Nombre Actividad	Descripción Actividad	Porcentaje	Seguimiento
Plan de Comunicaciones e Imagen Institucional de la EPS Capital Salud	Implementar el Plan de Comunicaciones y Mercadeo e Imagen Institucional de la EPS Capital Salud	100%	<p>Con la implementación y cumplimiento del plan de comunicaciones durante el año 2022, se logró el fortalecimiento de las estrategias de comunicaciones- marketing y mercadeo, posicionando a Capital Salud como referente nacional en salud.</p> <p>Muestra de ello es la encuesta de percepción de las comunicaciones donde se observa que la satisfacción de los usuarios y grupos de interés está por encima del 70%.</p>

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

Nombre Actividad	Descripción Actividad	Porcentaje Avance	Comentario Seguimiento
Gestionar certificación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001-2015	Gestionar certificación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001-2015	100%	En el mes de Diciembre/2022, con base al Gantt/Cronograma de Implementación ISO 9001:2015, para el Sistema de Gestión Calidad, se da cumplimiento a la actividad No.1 Diagnostico , que consiste en evaluar el estado actual de CAPITAL SALUD EPS-S frente a los requisitos de la norma en referencia NTC ISO 9001:2015 como derrotero técnico que permitirá saber el reflejo de la entidad y así trazar el camino hacia la implementación.
Aumentar la gestión efectiva de autorizaciones	Aumentar la gestión efectiva de autorizaciones y/o direccionamientos mediante canales no presenciales con acuerdos entre ips y eps (masivas, correo electrónico, pagina web, app)	100%	<p>Para el mes de diciembre teniendo en cuenta las diferentes estrategias realizadas para aumentar la autorizaciones no presenciales, desde la coordinación de autorizaciones y modelo y aseguramiento se genera la parametrización de medicamentos por la modalidad masiva y plan SE, lo cual aumenta el porcentaje de autorizaciones por esta modalidad.</p> <p>En el mes de Diciembre en visita a sucursal Meta se evidencia que se tiene un proceso de back office para la generación de autorizaciones de municipios, la cual se relaciona para el mes de Diciembre como autorizaciones no presenciales.</p>