

Plan 2021 • 2024 **ESTRATÉGICO**

*Un nuevo modelo en salud
con enfoque humano,
familiar y comunitario*

PLAN ESTRATÉGICO 2021 - 2024

CAPITAL SALUD EPS-S

Copia No Controlada

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	4
2.	RESEÑA HISTÓRICA.....	5
3.	CIERRE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA 2017 – 2020.....	9
4.	ANÁLISIS DOFA.....	13
5.	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.....	15
6.	PLATAFORMA ESTRATÉGICA 2021 - 2024	20
6.1.	MISIÓN.....	20
6.2.	VISIÓN	20
6.3.	PRINCIPIOS CORPORATIVOS.....	20
6.4.	VALORES CORPORATIVOS.....	21
6.5.	POLÍTICA DE CALIDAD.....	21
6.6.	PROMESA DE SERVICIO	22
6.7.	INICIATIVAS Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	22
6.8.	MAPA ESTRATÉGICO.....	25
7.	IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS.....	62
8.	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.....	62
9.	DIVULGACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	65

1. INTRODUCCIÓN

Capital Salud EPS-S está comprometida con la población afiliada a partir de la garantía al acceso efectivo y la calidad en la prestación de los servicios de salud, la atención oportuna, humanizada y la participación social activa, que permita construir conjuntamente entre asegurador, prestadores y afiliados, todas las acciones encaminadas a minimizar el riesgo de enfermar y que conlleven al fortalecimiento de las condiciones de vida de la población afiliada, en el marco del Derecho Fundamental a la Salud y de los principios del Aseguramiento establecidos en Ley 100 de 1993, la Ley 1122 de 2007 Capítulo IV, el Plan Decenal de Salud Pública PDSP 2012-2021, el cual busca avanzar hacia la garantía del goce efectivo del Derecho a la Salud, mejorar las condiciones de vida que modifican la situación de salud y disminuir la carga de enfermedad existente, la Ley Estatutaria 1751 de 2015 por la cual se regula el Derecho Fundamental a la Salud, y la Resolución 0429 del 2016 del Ministerio de Salud y Protección Social, que define la Política de Atención Integral en Salud a través del Modelo Integral de Atención en Salud-MIAS, la cual tiene por objeto generar las mejores condiciones en salud de la población mediante la regulación de las condiciones de intervención de los agentes hacia el acceso a los servicios de salud de manera oportuna, eficaz y con calidad para la preservación, el mejoramiento y la promoción de la salud.

Capital Salud EPS-S es una Entidad Promotora de Salud del Régimen Subsidiado y está constituida como una empresa de economía mixta, conformada por dos socios, Bogotá DC., Distrito Capital y Salud Total EPS, comenzó su operación el 1º de julio de 2011.

Inicialmente Capital Salud se constituyó como una sociedad de economía mixta del tipo SAS, de duración indefinida, domiciliada en Bogotá, y cuyo objeto principal consiste en actuar como EPS en el régimen subsidiado del SGSSS dentro de su ámbito geográfico y régimen de influencia.

Como resultado de los procesos de capitalización, de acuerdo con lo aprobado por la Asamblea de Accionistas de la EPS, según Acta No. 034 del 1 de noviembre de 2017, el Distrito Capital quedó como titular de un porcentaje accionario superior al noventa por ciento (90%) de las acciones en circulación, lo cual fue aprobado por la Superintendencia Nacional de Salud – SNS mediante Resolución 9143 de agosto de 2018.

2. RESEÑA HISTÓRICA

Capital Salud EPS-S S.A.S., es una Entidad Promotora de Salud del Régimen Subsidiado de carácter mixto con Capital Público y Privado.

En el año 2008 bajo el Gobierno Distrital del señor alcalde Samuel Moreno Rojas (periodo: 2008-2011), nace la idea de crear una EPS Distrital, quedando plasmada en el Plan de Desarrollo “Bogotá Positiva: Para Vivir Mejor”, enmarcada dentro del Objetivo Estructurante: “Ciudad de Derechos”; En el programa: “Fortalecimiento y provisión de los servicios de Salud”, se establece como meta No. 9: “A 2009 estará creada la EPS Distrital”. (Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. (2008). Plan de Desarrollo Económico, social y de obras públicas Bogotá D.C., 2008-2011 “Bogotá positiva: Para vivir mejor”. Bogotá: Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.).

El Gobierno de la Ciudad, decide crear la EPS Distrital con el propósito de participar en el aseguramiento del Régimen Subsidiado en Salud en el Distrito Capital y la región Centro-Oriental del País, para garantizar el acceso a los servicios de salud con calidad, oportunidad, suficiencia y disponibilidad; fortaleciendo la atención primaria en salud a través de la red pública, contribuyendo con el desarrollo de Políticas Públicas para eliminar barreras de acceso a la población más pobre y vulnerable y aumentando la cobertura de afiliación al sistema de salud en la búsqueda del aseguramiento universal.

La Administración Distrital mediante la suscripción de convenios de cooperación interinstitucional con las universidades de La Sabana y El Bosque, aunó esfuerzos para definir el tipo de empresa que se debería crear, seleccionar un eventual socio estratégico que conformaría la EPS-S y adelantar un estudio de mercado con el fin de identificar las potencialidades del proyecto.

A través de encuestas aplicadas en los estratos socioeconómicos más bajos, el estudio concluyó en la necesidad de la creación de la EPS Distrital para la administración directa del aseguramiento en la ciudad, igualmente permitió evidenciar que la mejor alternativa era crear una empresa mixta con capital privado y público, en la cual el Distrito Capital tuviera una mayor participación accionaria convirtiéndose en el socio mayoritario.

El 5 de enero del año 2009, El Honorable Concejo Distrital de Bogotá mediante el Acuerdo 357 de 2009 (Acuerdo 357 del Concejo de Bogotá D.C., 2009), en su Artículo primero, autoriza la Constitución de una Entidad Promotora de Salud del Distrito Capital, sujetándose a los siguientes dos (2) párrafos: “Párrafo Primero. La participación del Distrito en la EPS Distrital no será inferior al cincuenta y uno por ciento (51%) de su capital, efectivamente suscrito y pagado. Dicha participación mayoritaria será reflejada en sus órganos de dirección” y “Párrafo Segundo. El socio o socios que participen en la EPS Distrital, deberán estar operando actualmente como EPS en la región Centro Oriente”.

Posteriormente el 18 de febrero del mismo año, el Alcalde Mayor del Distrito Capital a través de la expedición del Decreto 046 de 2009 (Decreto 046 de la Alcaldía mayor de Bogotá D.C., 2009), reglamentó el Acuerdo Distrital 357 de 2009 para la Creación y Constitución de una Entidad Promotora de Salud del Distrito Capital, bajo los parámetros establecidos en el mencionado

Acuerdo e iniciar la consecución del socio o socios que participen en la sociedad de economía mixta que operará como EPS-S.

El 22 de febrero de 2009, se realizó la publicación en el periódico “El Tiempo” y en la página Web de la Secretaría Distrital de Salud de la convocatoria donde se invitó a las EPS-S del Régimen Subsidiado que operaran en Bogotá y la región centro-oriental interesadas en participar en la elección del socio estratégico para la creación de una EPS Distrital Administradora del Régimen Subsidiado, donde el Distrito Capital tendría una participación del 51% en la Constitución de dicha EPS Distrital.

A la convocatoria para la elección del socio estratégico del Distrito Capital en la creación de la EPS Distrital se presentaron seis (6) EPS-S Administradoras del Régimen Subsidiado y se comenzó con el proceso de selección de la mejor opción; Después de realizadas las evaluaciones a las EPS-S participantes, donde se valoraron de sus componentes administrativo, financiero, técnico, tecnológico y de infraestructura, entre otros, las universidades encargadas del estudio concluyeron que la mejor opción para ser el socio estratégico del Distrito Capital en la creación de la EPS Distrital para la Administración del Régimen Subsidiado era Salud Total EPS-S.

Una vez terminado el proceso de selección y habiéndose definido el socio estratégico para la conformación de la EPS Distrital, el 30 de junio de 2009 el Distrito Capital y Salud Total EPS-S suscribieron el Acuerdo Marco de Voluntades, con el fin de establecer las condiciones y reglas bajo las cuales las dos partes se asocian para que el Distrito Capital cuente con una Entidad Promotora de Salud, en cumplimiento al Plan de Desarrollo “Bogotá Positiva: Para Vivir Mejor”. La EPS-S Distrital fue constituida como una SEM (Sociedad de Economía Mixta), organizada como Sociedad por Acciones Simplificada (S.A.S.), modalidad empresarial creada mediante la Ley 1258 de 2008.

A partir del 01 de Julio de 2009 queda constituida Capital Salud EPS-S S.A.S., con una participación accionaria del 51% del Distrito Capital, quedando de esta manera como socio mayoritario y un 49% de Salud Total EPS-S como socio minoritario.

El 16 de abril de 2010 la Superintendencia de Salud conceptúa favorablemente la escisión del régimen subsidiado de Salud Total EPS S.A., creándose una nueva sociedad llamada Salud Total EPS-S SAS. Entidad habilitada como EPS operadora del régimen subsidiado mediante Resolución Supersalud No. 029 del 7 de enero de 2011.

Mediante la Resolución 1228 del 22 de julio de 2010, la Superintendencia de Salud habilita a Capital Salud para operar como EPS-S del régimen subsidiado con cuenta maestra asignada bajo el código EPS-040.

Posteriormente, la Supersalud mediante la Resolución 1117 de junio 10 de 2011, autoriza la fusión entre Capital Salud EPS-S y la escindida sociedad Salud Total EPS-S S.A.S., dando nueva vida jurídica a la denominada sociedad mixta Capital Salud EPS-S S.A.S. habilitada el 21 de diciembre de 2011 mediante Resolución No. 3869 de 2011 emitida por la Superintendencia Nacional de Salud, con asignación de cuenta maestra bajo el código EPS S34 y con un número inicial de 552.456 usuarios afiliados al régimen subsidiado a través de Capital Salud EPS-S.

DR01-PE – V1.0-2022

En el año 2012, la Alcaldía Mayor de Bogotá en cabeza del señor alcalde Gustavo Petro Urrego (periodo: 2012-2015), dando continuidad al Plan de Desarrollo “Bogotá Positiva”, crea el Plan de Desarrollo “Bogotá Humana”, orientando las acciones acordes al plan, en especial al índice: Plan territorios saludables y red pública para la vida, dónde contempla la continuidad de la operación de Capital Salud EPS-S, como administradora del Régimen Subsidiado.

En ese mismo año 2012, se presentó un alto incremento de usuarios asignados a Capital Salud EPS-S, debido a la entrega definitiva de los que se encontraban afiliados a las EPS-S Colsubsidio, Ecoopsos y Salud Cóndor, las cuales dejaron de operar como administradoras del Régimen Subsidiado en el Distrito, terminando el año 2012 con 871.138 usuarios afiliados a Capital Salud EPS-S.

En el año 2013, se presentó un fenómeno similar al del año anterior y se generó un considerable aumento adicional en la cantidad de usuarios asignados a Capital Salud EPS-S, esta vez debido al cierre y entrega definitiva de los usuarios que se encontraban afiliados a las EPS-S Solsalud y Humana Vivir, las cuales al igual que las dos anteriores terminaron su operación del Régimen Subsidiado en el Distrito, cerrando el año 2013 con 1.043.970 usuarios afiliados a Capital Salud EPS-S.

Para el cierre de diciembre de 2019 el total de afiliados en el Régimen Subsidiado fue de 1,128,530 que representaba el 94% del total de afiliados de Capital Salud EPS-S.

Durante el año 2020, el 26 de febrero, la Superintendencia Nacional de Salud mediante Resolución 00994 definió en su artículo segundo levantarle a Capital Salud EPS-S la limitación de la capacidad para realizar nuevas afiliaciones y para aceptar traslados ordenada en el artículo primero de la Resolución 010004 de 28 de septiembre de 2018, dicha situación, le permitió a la EPS diseñar estrategias para el crecimiento de la población afiliada, logrando al 30 de octubre una población total afiliada del orden de 1.167.516 entre la ciudad de Bogotá y el departamento del Meta, para lo cual, la entidad tiene dispuesta una infraestructura suficientemente capaz de responder a las necesidades en la atención de los usuarios tanto en la Ciudad de Bogotá como en el Departamento del Meta.

En este sentido, Capital Salud EPS-S cuenta en la Ciudad de Bogotá con cuatro (4) sedes administrativas para la Dirección General, una (1) sede administrativa para la sucursal Bogotá y catorce (14) puntos de atención al usuario – PAU, los cuales se encuentran ubicados estratégicamente en las diferentes localidades de la ciudad para la atención de los usuarios en el Distrito Capital.

En el Departamento del Meta cuenta con una (1) sede administrativa ubicada en la ciudad de Villavicencio y tres (3) puntos de atención al usuario (PAU) distribuidos en las ciudades de Villavicencio, Acacias y Granada, igualmente hace presencia con oficinas de atención en veintidós (22) Municipios del Departamento donde se encuentran ubicados los Representantes Municipales.

Capital Salud EPS-S en el marco del Acuerdo 641 del 6 de abril de 2016 del Concejo de Bogotá, referente a la reorganización del Sector Salud de Bogotá Distrito Capital, ha venido adoptando medidas encaminadas al fortalecimiento del Modelo de Aseguramiento y del Modelo de Atención en Salud a través de la articulación de las Rutas Integrales de Atención por Grupos de Riesgo en conexión con las Subredes del Distrito, la participación social y la coordinación intersectorial, que han permitido avanzar en el cumplimiento de su objeto social como Asegurador.

Por otra parte, en el año 2016 mediante Acuerdo No. 645 del 9 de junio del Concejo de Bogotá, fue aprobado el proyecto Atención Integral en Salud, donde incluye las siguientes líneas de acción:

- a) Aseguramiento Social Universal de Salud.
- b) Atención Integral en Salud.
- c) Gestión Compartida del Riesgo en Salud.
- d) Fortalecimiento de la EPS Capital Salud.

En esta última, se tuvo previsto abarcar medidas administrativas, técnicas y financieras para alcanzar en el corto plazo una operación ordenada y eficiente de la entidad en los aspectos administrativos, técnicos, de contratación, de auditoría de servicios y financieros que le permitieran disminuir progresivamente el déficit y alcanzar un nivel de equilibrio presupuestal, al tiempo que recuperar un flujo de caja positivo para cumplir con sus obligaciones en los tiempos acordados. El objetivo del plan de fortalecimiento fue sanear la entidad y adelantar las gestiones encaminadas a garantizar el equilibrio y la estabilidad financiera a través de capitalización por \$417.000 millones por parte del accionista Distrito Capital durante el periodo 2016 a 2019. Adicionalmente, el accionista Salud Total aprobó capitalizar la suma de \$4.943 millones. La capitalización fue efectivamente recaudada en efectivo de la siguiente manera:

Valor en \$	
Periodo	Valor Capitalización
2017	44,943,000,000
2018	180,000,000,000
2020	120,000,000,000
Total	344,943,000,000

Fuente: Capital Salud EPS-S

En razón al fortalecimiento patrimonial de la entidad, la composición accionaria de Capital Salud EPS-S actualmente es la siguiente:

ACCIONISTA	ACCIONES SUSCRITAS Y PAGADAS	% DE PARTICIPACIÓN
Bogotá Distrito Capital	340.001.264.800	98.57%
Salud Total EPS S.A.	4.944.215.200	1.43%
Total	344.945.480.000	100,00%

Fuente: Capital Salud EPS-S

Sumado a lo anterior, en el periodo junio de 2020 se recibió la última capitalización por parte del accionista Distrito Capital por valor de \$77.000 mil millones, para así dar cumplimiento al valor aprobado por el Concejo de Bogotá en el 2016; valor que se encuentra pendiente de aprobación de la modificación en la composición accionaria de la entidad por parte de la Superintendencia

DR01-PE – V1.0-2022

Nacional de Salud, de conformidad con lo establecido en los numerales 24 y 16 de los Artículos 6 y 7 del Decreto 2462 de 2013, modificado por el Decreto 1765 de 2019.

3. CIERRE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA 2017 – 2020

Capital Salud EPS-S realizó redireccionamiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) para la vigencia 2017 - 2020, con el propósito que responda a las necesidades del contexto situacional y a los objetivos trazados para el futuro, así como fortalecer la satisfacción de los usuarios, garantizar la viabilidad y sostenibilidad financiera, fortalecer los resultados en salud de la población afiliada con eficiencia en el manejo de los recursos, asegurar y proteger la población afiliada. A continuación, se presenta la Plataforma Estratégica de la EPS de la vigencia mencionada con anterioridad:

MAPA ESTRATÉGICO - REDIRECCIONAMIENTO		
EJE-ENFOQUE	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES ESTRATEGICAS
Gestión del Aseguramiento	Fortalecer el rol de la EPS, la confianza y credibilidad, las condiciones de cobertura, acceso, oportunidad y calidad en la atención, así como, garantizar la viabilidad y sostenibilidad financiera. Fortalecimiento organizacional y mejoramiento de los indicadores, que permita generar la permanencia y la satisfacción de los afiliados.	Fortalecer la Afiliación y el Aseguramiento Fortalecer los mecanismos de Participación Social Fortalecer la Satisfacción de los Afiliados Fortalecimiento Organizacional de la EPS Garantizar la Viabilidad y la Sostenibilidad Financiera
Gestión del Modelo de Atención en Salud	Implementar el Modelo de Atención Integral en Salud de la EPS-S para atender las necesidades en salud de la población afiliada que garantice el acceso, la oportunidad, la seguridad, la pertinencia y la continuidad de los servicios de salud, orientando la atención hacia el cuidado y autocuidado.	Gestión Integral Compartida del Riesgo en Salud Implementación del Modelo de Atención Integral en Salud Estructuración de la Redes Integrales de Prestadores de Servicios de Salud Estructuración de la Red Integral de Atención

Fuente: Capital Salud EPS-S – POA 2020

Los resultados obtenidos en el Plan Estratégico Institucional se miden durante la trayectoria de la vigencia 2017 – 2020, donde algunos indicadores alcanzarán su cumplimiento total en la vigencia anteriormente mencionada y no necesariamente al cierre de cada año. La medición del PEI se realizó con base a los resultados obtenidos en el 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 presenta los resultados obtenidos en el POA vigencia 2017, 2018, 2019 y 2020.

• Medición POA

Eje de enfoque	2017	2018	2019	2020	Meta	Pendiente
Gestión del Aseguramiento	74.86%	80.44%	90.21%	93.63%	100%	6%
Gestión del Modelo de Atención en Salud	63.38%	62.45%	79.55%	81.76%	100%	18%

Eje de enfoque	2017	2018	2019	2020	Meta	Pendiente
PROMEDIO TOTAL CUMPLIMIENTO POA	69.12%	71.45%	84.88%	87.70%	100.00%	12.30%
Estándar de cumplimiento	100%	100%	100%	100%	100%	
Porcentaje de avance de cumplimiento del POA	69%	71%	85%	88%		

Fuente: Capital Salud EPS-S – POA 2020

* Información corte a diciembre 2020 y Salud Pública corte a noviembre 2020

• Medición PEI

Eje de enfoque	2017	2018	2019	2020	2020 - Meta	Pendiente
Gestión del Aseguramiento	18.71	20.11	22.55	23.41	25.00	1.59
Gestión del Modelo de Atención en Salud	15.84	15.61	19.89	20.44	25.00	4.56
PROMEDIO TOTAL CUMPLIMIENTO PEI	17.28	17.86	21.22	21.92	25.00	3.08
Estándar de cumplimiento	25.00	25.00	25.00	25.00	25.00	
Porcentaje de avance de cumplimiento del PEI	69.12%	71.45%	84.88%	87.70%		

Fuente: Capital Salud EPS-S – POA 2020

* Información corte a diciembre 2020 y salud pública corte a noviembre 2020

Frente al cumplimiento total de la Planeación Estratégica 2017 – 2020, la EPS-S se encuentra con cumplimiento mediante promedio acumulado a diciembre 2020 de un 88%. El resultado de las acciones estratégicas se presenta a continuación.

		Año 2020			
EJE-ENFOQUE	ACCIONES ESTRATÉGICAS	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	Acumulado
Gestión del Aseguramiento	Fortalecer la Afiliación y el Aseguramiento	99%	99%	100%	99%
	Fortalecer los mecanismos de Participación Social	100%	100%	100%	100%
	Fortalecer la Satisfacción de los Afiliados	84%	88%	87%	87%
	Fortalecimiento Organizacional de la EPS-S	94%	95%	95%	95%
	Garantizar la Viabilidad y la Sostenibilidad Financiera	84%	88%	89%	89%
Total, Gestión del Aseguramiento		92%	94%	94%	94%
Gestión del Modelo de Atención en Salud	Gestión Integral Compartida del Riesgo en Salud	59%	57%	55%	62%
	Implementación del Modelo de Atención Integral en Salud de la EPS-S	67%	67%	67%	71%
	Estructuración de la Redes Integrales de Prestadores de Servicios de Salud	100%	100%	100%	100%
	Estructuración de la Red Integral de Atención	100%	100%	100%	100%
Total, Gestión del Modelo de Atención en Salud		82%	81%	81%	83%

Fuente: Capital Salud EPS-S – POA 2020

* Información corte a diciembre 2020 y salud pública corte a noviembre 2020

El objetivo de Gestión del Aseguramiento generó como resultado un 94% de cumplimiento frente a las acciones estratégicas que componen este eje, que tiene como objetivo Fortalecer el rol de la EPS, la confianza y credibilidad, las condiciones de cobertura, acceso, oportunidad y calidad en la atención, así como, garantizar la viabilidad y sostenibilidad financiera. Fortalecimiento

organizacional y mejoramiento de los indicadores, que permita generar la permanencia y la satisfacción de los afiliados.

Respecto al eje Gestión del Modelo de Atención en Salud, Capital Salud EPS-S, generó un resultado del 83% de las acciones estratégicas que componen este eje, que tiene como objetivo Implementar el Modelo de Atención Integral en Salud de la EPS-S para atender las necesidades en salud de la población afiliada que garantice el acceso, la oportunidad, la seguridad, la pertinencia y la continuidad de los servicios de salud, orientando la atención hacia el cuidado y autocuidado.

Dentro de las actividades estratégicas se resaltan el cumplimiento relacionado a continuación:

EJE-ENFOQUE	ACCIONES ESTRATÉGICAS	ACTIVIDADES	2017	2018	2019	2020
Gestión del Aseguramiento	Fortalecer la Afiliación y el Aseguramiento	Caracterización de la población afiliada	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
		Estructuración y operación de la base de datos de afiliados	45.0%	70.8%	98.3%	100.0%
		Fortalecer las condiciones de Acceso, Oportunidad y Calidad en la prestación de los servicios de salud	85.6%	85.6%	87.5%	97.1%
		Mantener la afiliación de la población	100.0%	100.0%	99.7%	100.0%
	Total, Fortalecer la Afiliación y el Aseguramiento		82.7%	89.1%	96.4%	99.3%
	Fortalecer la Satisfacción de los Afiliados	Cumplimiento de las condiciones de administración y operación de los PAU para atención de los afiliados, priorizando en la atención preferencial a madres gestantes, adultos mayores y usuarios en condición de discapacidad	100.0%	77.6%	76.2%	86.6%
		Dar solución efectiva y oportuna a las PQRD y realizar seguimiento a las mismas.	82.7%	59.6%	86.6%	74.5%
		Organización nuevo modelo de operación	0.0%	77.5%	100.0%	100.0%
	Total, Fortalecer la Satisfacción de los Afiliados		60.9%	71.6%	87.6%	87.0%
	Fortalecer los mecanismos de Participación Social	Fortalecer acciones de información, comunicación y educación en los PAU en Bogotá y Meta	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
		Fortalecer los mecanismos de participación con las Asociaciones de Usuarios de la EPS, de las Subredes Integradas de Prestación de Servicios de Salud Sur, Suroccidente, Norte, Centro Oriente, en Bogotá y Meta	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	Total, Fortalecer los mecanismos de Participación Social		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	Fortalecimiento Organizacional de la EPS-S	Definición del modelo de administración y manejo del Talento Humano y Ajuste de la Estructura Organizacional.	50.0%	37.7%	92.7%	100.0%
		Estructuración e Implementación Modelo de Control Interno y del Sistema de Gestión del Riesgo	62.5%	66.9%	83.3%	98.6%
		Fortalecer y actualizar la Infraestructura Tecnológica	42.5%	87.7%	99.7%	99.5%
		Mejoramiento de operación de la EPS	80.7%	69.5%	70.4%	81.7%
	Total, Fortalecimiento Organizacional de la EPS-S		58.9%	65.4%	86.5%	94.9%
	Garantizar la Viabilidad y la Sostenibilidad Financiera	Capitalización de la EPS, Depuración y Conciliación Contable y Recuperación de recursos de las Cuentas por Cobrar	76.9%	75.1%	89.8%	96.4%
		Control del costo médico y Racionalización del gasto administrativo	82.0%	92.9%	86.6%	96.7%
		Fortalecimiento de las fuentes de financiación de la EPS	28.4%	36.4%	45.8%	61.1%
		Garantizar el equilibrio en la operación corriente	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	Total, Garantizar la Viabilidad y la Sostenibilidad Financiera		71.8%	76.1%	80.6%	88.5%
	Total, Gestión del Aseguramiento		74.9%	80.4%	90.2%	94.0%

Fuente: Capital Salud EPS-S – Resultados acumulados POA 2017 – diciembre 2020

EJE-ENFOQUE	ACCIONES ESTRATÉGICAS	ACTIVIDADES	2017	2018	2019	2020
Gestión del Modelo de Atención en Salud	Estructuración de la Red Integral de Atención	Consolidación de nuevos modelos de contratación	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
		Estandarización del proceso para la medición de la Suficiencia de Red	40.0%	80.0%	100.0%	100.0%
		Optimización de los trámites de autorización de servicios de salud	60.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	Total, Estructuración de la Red Integral de Atención		66.7%	93.3%	100.0%	100.0%
	Estructuración de la Redes Integrales de Prestadores de Servicios de Salud	Establecer los estándares para la habilitación de las Redes Integrales de Prestadores de Servicios de Salud, en el marco de la Resolución 1441 de 2016	100.0%	50.0%	88.3%	100.0%
	Total, Estructuración de la Redes Integrales de Prestadores de Servicios de Salud		100.0%	50.0%	88.3%	100.0%
	Gestión Integral Compartida del Riesgo en Salud	Caracterización de los afiliados por grupos de riesgos priorizados: materno perinatal, enfermedades alto costo, salud mental y crónicos	64.5%	66.0%	69.0%	64.9%
		Ejecución del Plan de Gestores para realizar seguimiento de la atención en salud a los grupos de riesgo priorizados	100.0%	76.2%	82.9%	90.6%
		Evaluación de resultados en salud	0.3%	32.3%	35.8%	20.8%
	Total, Gestión Integral Compartida del Riesgo en Salud		54.9%	58.2%	62.5%	58.8%
	Implementación del Modelo de Atención Integral en Salud de la EPS-S	Evaluación y seguimiento a las estimaciones de los programas de protección específica y detección temprana (PyD) y a las acciones que se deriven del resultado	75.7%	72.4%	77.2%	70.2%
		Implementación del Modelo de Atención Integral en Salud de la EPS-S con enfoque en la Gestión Integral del Riesgo en Salud	20.0%	22.5%	62.7%	63.6%
		Metodología ajustada de la reserva y nota técnicas	0.0%	50.0%	65.6%	91.7%
	Total, Implementación del Modelo de Atención Integral en Salud de la EPS-S		31.9%	48.3%	67.3%	68.4%
Total, Gestión del Modelo de Atención en Salud		63.4%	62.5%	79.5%	81.8%	
Total, general		69.1%	71.4%	84.9%	87.9%	

Fuente: Capital Salud EPS-S – Resultados acumulados POA 2017 – diciembre 2020

En la ejecución de la planeación estratégica 2017 – 2020 se desataca el avance y fortalecimiento de los siguientes resultados:

- Estructuración y operación de la base de datos de afiliados busca medir que la base de datos de la EPS se encuentre estructurada, articulada entre la BDUA y la EPS, sistematizada en los reportes, con novedades aplicadas y actualizadas.
- Avance y fortalecimiento al Cumplimiento del Programa de Auditoria para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud (PAMEC) pasando del 27% en el 2017 al 99% en el 2020 de acuerdo con la meta de la medición del indicador.
- Se ha fortalecido los mecanismos de participación con las Asociaciones de Usuarios de la EPS-S, de las Subredes Integradas de Prestación de Servicios de Salud Sur, Suroccidente, Norte, Centro Oriente, en Bogotá y Meta.
- Promover la participación de la Asociación de usuarios en los diferentes eventos locales y distritales que se presenten en la vigencia.
- Articulación con diferentes actores el desarrollo de un plan de capacitación dirigido a la asociación de usuarios que fortalezca la participación y la humanización de los servicios, soportada en aplicación de los valores institucionales como respeto, vocación de servicio, tolerancia, responsabilidad, lealtad institucional, probidad y honestidad.
- El cumplimiento de las condiciones de administración y operación de los PAU, de 17 PAUS entre Bogotá y el Departamento del Meta.
- Notificador diario en el proceso de PQRD, el cual cuenta con la trazabilidad en respuestas y el seguimiento de las quejas.

- Implementación de Planes de mejoramiento con las Subredes Integradas de Servicios de Salud, mesas de trabajo y comités de PQRD al interior de la entidad para agilizar los tiempos de respuesta y reducir el número de PQRD, teniendo en cuenta las causas identificadas.
- Estructuración e Implementación Modelo de Control Interno y del Sistema de Gestión del Riesgo en la EPS.
- Capitalización de \$417.000 millones por parte del Distrito Capital.
- Cumplimiento de los gastos administrativos frente al ingreso por UPC-S por debajo del 8% para el Régimen Subsidiado, porcentaje máximo establecido en el artículo 23 de la Ley 1438 de 2011.
- Cumplimiento con las exigencias normativas en la caracterización poblacional de los afiliados de la EPS-S.
- Implementación del Modelo de Gestión Integral en la Atención en Salud a través del Modelo de Gestores, el cual, consiste en priorizar los riesgos en salud de la población afiliada según su patología, definir el perfil del talento humano que interviene en el modelo (Gestores), elaboración del instrumento de captura de datos y de seguimiento a los usuarios, la implementación de visitas domiciliarias priorizadas (a través de los Gestores), seguimiento a la población afiliada a través de la comunicación Gestor-Afiliado y la evaluación del proceso.
- Metodología del cálculo de la reserva técnica verificada por la Superintendencia Nacional de Salud mediante radicado 202082301345501 recibido en la EPS el 13 de octubre de 2020 concluye que:

“Finalizada la validación expuesta anteriormente, se concluye que, para el corte de diciembre de 2019, Capital Salud calculó las reservas técnicas de acuerdo con lo definido en la resolución 412 de 2015; sin embargo, el registro contable de las mismas no coincide con los resultados del cálculo; lo cual impacta directamente en los indicadores de permanencia de la EPS; en particular en el cumplimiento del régimen de inversiones las reservas técnicas.”

- El 7 de enero de 2020, a través de la plataforma “Modulo de Redes” del Ministerio de Salud y Protección Social se evidencio la aprobación de la habilitación de las Redes Integrales de Prestadores de Servicios de Salud para las Sucursales Bogotá y Meta.
- Consolidación de nuevos modelos de contratación, PGP y Conjunto Integral de Atenciones.
- Optimización de los trámites de autorización de servicios de salud a través de la generación de autorizaciones masivas para la implementación de programas en salud.

4. ANÁLISIS DOFA

El análisis DOFA es una herramienta analítica que permite a la empresa analizar los diferentes escenarios para la planificación estratégica, aplicable a cualquier tipo de situación.

El nombre DOFA viene de las siglas debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas, en donde las debilidades y fortalezas se refieren a los elementos internos de la estructura analizada y las

oportunidades y amenazas son los factores externos, la definición de cada uno de los aspectos que integran la matriz se presentan a continuación:

Debilidades: Son las actividades o atributos internos de una organización que inhiben o dificultan el éxito de la empresa.

Oportunidades: Son los eventos, hechos o tendencias en el entorno de una organización que podrían facilitar o beneficiar el desarrollo de esta, si se aprovechan en forma oportuna y adecuada.

Fortalezas: Son las actividades y atributos internos de una organización que contribuyen y apoyan el logro de los objetivos de una institución.

Amenazas: Son los eventos, hechos o tendencias en el entorno de una organización que inhiben, limitan o dificultan su desarrollo operativo.

La metodología DOFA fue considerada para la Planeación Estratégica Institucional, teniendo en cuenta que sus resultados para orientan a la administración en la toma de decisiones frente al fortalecimiento de la planta de empleos, manejo del personal y aquellas situaciones de condiciones y característica particulares que deban ser tenidas en cuenta dado el régimen asimilable como Empresa Industrial y Comercial del Estado.

Así, desde el 28 de agosto y hasta el 4 de septiembre de 2019 se realizaron entrevistas semiestructuradas a la alta dirección de Capital Salud EPS-S sobre los componentes citados para conocer condiciones internas y externas que impactan al desarrollo y prestación de los servicios de la empresa; información que una vez consolidada se analizó de manera global.

Para el correcto análisis de los diferentes puntos, se agruparon los principales elementos encontrados al interior de la entidad y que fueron expresados por los directivos durante las entrevistas realizadas.

Adicionalmente, se realizó un análisis con los documentos internos de la compañía, como son los informes de gestión, actas de comité directivo y de junta directiva, así como documentos emitidos por entidades externas como es Superintendencia Nacional de Salud, Sac Consulting, Contraloría Distrital. A continuación, se presenta consolidado el DOFA de Capital Salud EPS:

FORTALEZAS	DEBILIDADES
* Gobierno Corporativo * Compromiso del Personal * Aumento niveles de cumplimiento de metas de Indicadores fénix Técnico Científico, Financiero y Jurídico del 45% al 61%. * Red de Prestadores, Modelos de Contratación. * Habilitación de Redes Integradas de Servicios de salud, * Estabilidad en el gasto administrativo para operar el aseguramiento * Gestión del Riesgo en Salud * Recursos Financieros y Capitalización de la EPS.	* Medida de Vigilancia Especial Prorroga 6 meses. * Niveles de Satisfacción, PQRD, Tutelas de los afiliados. * Generación de Pérdidas en resultados Financieros. * Procesos Misionales, Estratégicos y de Apoyo complejos y con necesidades de alineación. * Desarrollo Tecnológico. * Procesamiento de Cuentas Médicas y Conciliación de glosas, MIPRES, entrega de Medicamentos entre otros. * Rotación del Personal-Cultura Organizacional
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
* Posicionamiento de Marca. * Implementación de los Ejes Temáticos del Plan de Desarrollo Distrital.	* Impactos de la Pandemia Covid19 sector salud * Las EPS-S en el año 2019 obtuvieron pérdidas netas por 1,9 billones

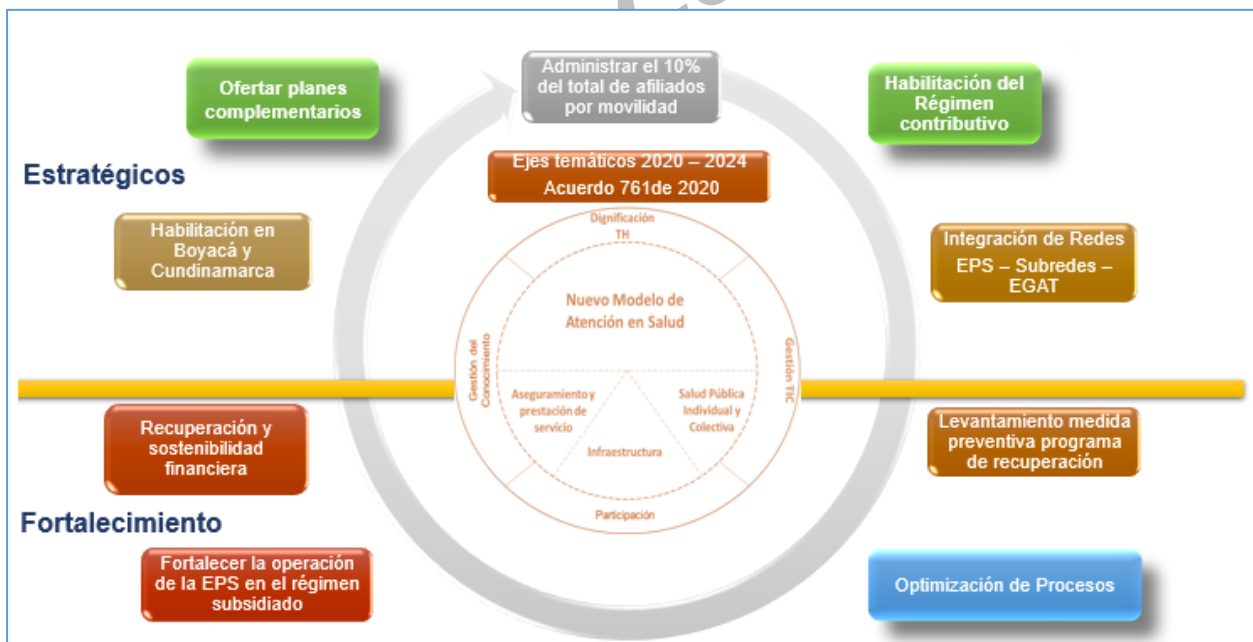
DR01-PE – V1.0-2022

FORTALEZAS	DEBILIDADES
* Crecimiento Sector Salud- Planes Complementarios (utilidades 616 millones) -Integración Vertical-Medicina Domiciliaria entre otros. Ley de Punto Final. * Fortalecimiento Tecnológico Sectorial. * Acreditación y/o Certificación de Alto Nivel EPS. * Levantamiento Restricción de afiliación y de la MVE. * Ampliación Capacidad de Afiliación RS-RC. * Implementación Nueva Estructura, Planta de Personal. * Aseguramiento a población de vulnerabilidad.	* Reputación de la EPS-S en los niveles de satisfacción. * Traslados de los afiliados a otras EPS-S * Cambios Normativos: Ley de Techos Presupuestales, MIPRES, SAT. * Inestabilidad operacional en nuevos territorios * Entidades de Vigilancia y Control, sanciones, multas, demandas.

Fuente: Diagnostico Estratégico 2021 - 2024

5. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

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



Fuente: Direcccionamiento Estratégico 2021 – 2024 – Capital Salud EPS

5.1. Ejes Temáticos 2020 – 2024 Acuerdo 761 De 2020

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

- Nuevo Modelo de Atención en Salud
- Salud Pública Individual y Colectiva
- Aseguramiento y Prestación de Servicios
- Infraestructura
- Gestión Tics
- Dignificación Laboral

5.2. Administrar el 10% del total de afiliados por movilidad

En cumplimiento con lo definido en el Decreto 3047 de 2013 el cual está dirigido para los afiliados al Régimen Subsidiado y Régimen Contributivo focalizado en los niveles I y II del Sisbén. Las personas afiliadas al Régimen Subsidiado que adquieran capacidad de pago y que estén en la obligación de afiliarse en el Régimen Contributivo se mantiene en la misma EPS y recibirán todos los beneficios, así como también su núcleo familiar.

Las EPS habilitadas para operar en el Régimen Subsidiado podrán administrar en el Régimen Contributivo hasta el 10% del total de sus afiliados con su actual habilitación

5.3. Integración de redes - EPS – SUBREDES – EGAT

Capital Salud EPS-S en el marco del Acuerdo 641 del 6 de abril de 2016 del Concejo de Bogotá, referente a la reorganización del Sector Salud de Bogotá Distrito Capital, ha venido adoptando medidas encaminadas al fortalecimiento del Modelo de Aseguramiento y del Modelo de Atención en Salud a través de la articulación de las Rutas Integrales de Atención por Grupos de Riesgo en conexión con las Subredes del Distrito, la participación social y la coordinación intersectorial, que han permitido avanzar en el cumplimiento de su objeto social como Asegurador.

Las redes son mecanismos estratégicos para promover el intercambio de información, experiencias, conocimiento y contribuir con la cooperación técnica, sostenible mediante acciones de comunicación y coordinación entre sus miembros.

De acuerdo con la revisión en la literatura y con las buenas prácticas adoptadas mediante las mesas de trabajo con la Universidad de Antioquia, las Subredes Integradas de Servicios de Salud, e EGAT y en cabeza de la Secretaria Distrital de Salud durante la vigencia 2019 y 2020, las redes ofrecen varias ventajas, entre las cuales cabe destacar:

- Ayudan a crear relaciones confiables, como base para compartir información y conocimiento.
- Sirven como mecanismo de aprendizaje mutuo y fortalecimiento de capacidades.
- Activan la interfase entre el conocimiento y la acción.
- Ofrecen una oportunidad para unir los grupos intersectoriales.
- Contribuyen con la toma de decisiones y la resolución de problemas (incidencia política).
- Ofrecen la posibilidad de acceder a más información y conocimientos prácticos.
- Permiten aprender con otros.
- Movilizan recursos.
- Favorecen el desarrollo de sinergias. Los actores logran cumplir objetivos que difícilmente se podrían alcanzar de manera aislada.
- Dan espacio a ideas nuevas y soluciones innovadoras.
- Permiten dividir el trabajo, sin duplicar esfuerzos.
- Permiten comparar fortalezas versus fragilidades y facilitan la concentración en los puntos fuertes específicos.
- El desarrollo de una red orientada a los pacientes, que posibilite la mejora de la calidad asistencial y la optimización de los recursos empleados.

En cabeza de la Secretaria Distrital de Salud en el marco del Acuerdo 641 del 6 de abril de 2016 del Concejo de Bogotá, referente a la reorganización del Sector Salud de Bogotá se continua con el fortalecimiento de integración de 3 actores:

- Subredes Integradas de Servicios de Salud
- EGAT
- Capital Salud EPS-S

El éxito de la integración de redes está totalmente condicionado a la existencia de un firme compromiso por parte de los actores involucrados (Subredes – EGAT – Capital Salud EPS-S) en diseñar y poner en operación una red integrada basada en los requerimientos presentes y futuros.

5.4. Levantamiento medida preventiva del programa de recuperación

La Superintendencia Nacional de Salud – SNS, mediante la Resolución 00094 del 26 de febrero de 2020, efectuó el levantamiento de la restricción de afiliación a Capital Salud EPS-S y mediante la Resolución 0013742 del 26 de noviembre de 2020 levanto la Medida Preventiva de Vigilancia Especial - MVE ordenada en la Resolución 001976 del 22 de octubre de 2015; por lo cual, adopta medida preventiva e programa de recuperación, así mismo, continuar con el reporte oportuno a la SNS de los avances y gestión frente las ordenes definidas dentro del artículo tercero y el reporte de los indicadores Fénix.

Para la EPS es fundamental continuar con el fortalecimiento preventivo, correctivo y el cumplimiento del programa de recuperación, el cual, es uno de los últimos pasos para salir de la medida preventiva.

5.5. Optimización de procesos

Capital Salud EPS-S cuenta con una estructura funcional alineada con el Sistema de Gestión de Calidad representado en un Mapa de Procesos enfocado a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los afiliados y que constituye una herramienta indispensable para el logro de los objetivos estratégicos de la Entidad. Con el ajuste de estructura organizacional, los cambios de normatividad y el nuevo plan estratégico de la EPS-S se debe fortalecer la articulación y gestión de los procesos, esto se logra realizando el diseño del deber ser, generando controles e indicadores que permitan realizar monitoreo permanente frente a su funcionamiento.

5.6. Fortalecer la operación de la EPS-S en el Régimen Subsidiado

La EPS-S se encuentra rediseñando su estructura organizacional con el fin de fortalecer la gestión operacional de los procesos y actividades y de esta manera mejorar los resultados, financieros, operaciones, estratégicos y de salud de la Entidad.

Uno de los principales aspectos, es la integración dentro de la Dirección Operativa los procesos de Operaciones, Movilidad y Cuentas Médicas, debido al fortalecimiento organizacional y operacional que demandan estos procesos, es fundamental mejorar las actividades operacionales para que los resultados puedan tener mayor confiabilidad y realizar la toma de decisiones con mayor precisión.

Así mismo, es importante fortalecer la gestión de cuentas médicas, notificación, conciliación y respuesta de glosa, por lo cual la EPS ha presentado a Junta Directiva contemplar todos los escenarios posibles para la operación y los recursos de todo tipo, para la gestión integral del proceso de cuentas médicas.

Adicional a lo anterior, la EPS-S en su nueva estructura organizacional estructura la Oficina Asesora de Comunicaciones y Mercadeo con el fin de fortalecer y aumentar la afiliación, el reconocimiento y mejoramiento reputacional de la EPS-S.

5.7. Recuperación y Sostenibilidad Financiera

En el marco de lo establecido en el Decreto 2702 de 2014 y las Resoluciones 4175 de 2014 y 412 de 2015 expedidas por la Superintendencia Nacional de Salud, en donde se establecen las condiciones financieras y de solvencia de las EPS-S, Capital Salud EPS-S SAS, teniendo en cuenta los resultados financieros de 2015, presenta pérdidas por valor de \$367.860 millones en la vigencia y pérdidas acumuladas durante los años 2010 a 2014 por un valor de \$211.720 millones. Teniendo en cuenta lo establecido en la Medida de Vigilancia Especial ordenada por la Superintendencia Nacional de Salud mediante Resolución 1976 del 22 de octubre de 2015, se adelanta el proceso de ajuste en la operación a partir de la identificación de los factores críticos, las alternativas de operación y de recuperación de la sostenibilidad financiera, así como el cumplimiento del Artículo 9º del Decreto 2702 de 2014, relacionado con la capitalización, aumento del patrimonio e inversión en reservas de la entidad.

5.8. Habilitación en Boyacá y Cundinamarca

Capital Salud EPS-S en la vigencia 2020 ha presentado a la Superintendencia Nacional de Salud – SNS solicitud de modificación de la Capacidad de afiliación en el marco de la Circular Externa No. 008 del 14 de septiembre de 2018 teniendo en cuenta los requisitos para la aplicación del régimen de autorización previo, definidos en el numeral 1.7.2.3.2 de la mencionada Circular.

Con ocasión del levantamiento de la restricción de afiliación a Capital Salud EPS-S mediante la Resolución 000994 del 26 de febrero de 2020, la EPS tiene proyectado ampliar su capacidad de afiliación y su operación como EPS-S del Régimen Subsidiado en Bogotá, Meta, Cundinamarca y Boyacá.

5.9. Ofertar Planes Complementarios

Los Planes Complementarios de salud están concebidos en el artículo 169 de la Ley 100 de 1993 como aquellos que contemplan prestaciones adicionales a las contenidas en el Plan Obligatorio de Salud, los cuales serán financiados en su totalidad por el afiliado con recursos distintos a las cotizaciones obligatorias. Así mismo, el Decreto Reglamentario 806 de 1998 (Por el cual se reglamenta la afiliación al Régimen de Seguridad Social en Salud y la prestación de los beneficios del servicio público esencial de Seguridad Social en Salud y como servicio de interés general, en todo el territorio nacional.), señala en el artículo 23 que el plan complementario de salud es:

“Aquel conjunto de beneficios que comprende actividades, intervenciones y procedimientos no indispensables ni necesarios para el tratamiento de la enfermedad y el mantenimiento o la recuperación de la salud o condiciones de atención inherentes a las actividades, intervenciones y procedimientos incluidas dentro del Plan Obligatorio de Salud. Tendrán uno o varios de los siguientes contenidos: 1. Actividades, intervenciones y procedimientos no incluidos en el Plan Obligatorio de Salud o expresamente excluidos de éste. 2. Una o varias condiciones de atención diferentes que permitan diferenciarlo del POS tales como comodidad y red prestadora de servicios y Sólo podrán ofrecerse los contenidos del POS en las mismas condiciones de atención cuando éstos están sometidos a periodos de carencia, exclusivamente durante la vigencia de este periodo”. (Decreto 806 1. a.,1998).

En Colombia al Plan de Beneficios en Salud (PBS) antes conocido como POS (Plan Obligatorio de Servicios de Salud), comprende el conjunto de servicios y tecnologías que las EPS deben garantizar a sus afiliados, los cuales a partir del año 2011 se igualó para ambos regímenes (contributivo y subsidiado), a través del Acuerdo 029 de 2011, la unificación del POS significa que, a partir del 1 de julio de 2012, 22 millones 514 mil 941 colombianos afiliados al Régimen Subsidiado pueden acceder a los mismos servicios de salud que tienen los afiliados al régimen contributivo.

Esto significa que todos los colombianos de cualquier edad, tenemos el mismo Plan Obligatorio de Salud, sin importar si somos de régimen subsidiado o del contributivo.

Las Entidades Prestadoras de Salud, EPS, no gozan de mucha popularidad en Colombia, no en vano, las altas cifras de procesos cursando en la Rama Judicial relacionados con algún reclamo

DR01-PE – V1.0-2022

en mejoras a la prestación de servicios médicos en el País lo demuestran. Este tipo de escenarios, sumado a una tendencia nacional de invertir en bienestar y salud, han llevado a varias entidades a apostarle a ofrecer a sus afiliados planes y servicios complementarios de salud.

5.10. Habilitación del Régimen Contributivo

En el marco de lo establecido en la Circular Externa 00008 de septiembre de 2018 expedida por la Superintendencia Nacional de Salud – SNS, define los lineamientos para la Solicitud de autorización para la operación de un nuevo régimen por parte de las EPS con autorización de operación actualizada en el numeral 1.1.5, cumplimiento con los requisitos definidos en los componentes Jurídicos, administrativo, aseguramiento y financiero.

La EPS visualiza una gran oportunidad en el mercado y fortalecimiento en el posicionamiento dentro del aseguramiento de salud en los territorios donde hace presencia para la prestación de servicios a afiliados del Régimen Contributivo.

6. PLATAFORMA ESTRATÉGICA 2021 - 2024

Partiendo de la premisa de lograr “Un modelo en salud con enfoque humano, familiar y comunitario” Capital Salud EPS-S realiza la actualización de su perspectiva estratégica y los objetivos a alcanzar en los próximos cuatro años, mediante la definición de su planeación estratégica por medio de una metodología colaborativa y propositiva desarrollada de la mano de los colaboradores, quienes mediante jornadas técnicas participaron en la creación de la plataforma estratégica de la entidad, para ejecución durante los años 2021 al 2024 logrando obtener los siguientes resultados:

6.1. MISIÓN

Somos la EPS que garantiza el aseguramiento, el bienestar y la salud de sus afiliados; basada en un modelo de atención integral en salud, con altos estándares de calidad, trato humanizado, renovación tecnológica, con un equipo de trabajo competente enfocada en la satisfacción de nuestros afiliados y sus familias.

6.2. VISIÓN

En el 2024 CAPITAL SALUD EPS será la EAPB reconocida por su enfoque social y humano, con estándares superiores de calidad, basados en la innovación de sus procesos y sostenibilidad financiera.

6.3. PRINCIPIOS CORPORATIVOS

- **Integridad:** Es una cualidad que denota entereza moral, rectitud y honradez en la conducta y en el comportamiento, la integridad genera confianza y da autoridad para la toma de decisiones y resolución de problemas a nivel personal y organizacional.

DR01-PE – V1.0-2022

- **Honestidad** Actuar siempre con fundamento en la verdad, en cumplimiento de los deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
- **Respeto:** Reconocer, valorar y tratar de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
- **Ética Corporativa:** Actuar acorde con los principios básicos que propugna la sociedad, al evitar y rechazar cualquier actuación en contra de la entidad, de nuestros afiliados y/o de alguno de nuestros colaboradores.

6.4. VALORES CORPORATIVOS

- **Compromiso en el resultado:** Asumir con profesionalismo las funciones, los cometidos y/o valores que faciliten alcanzar la misión de la entidad, siendo consecuentes con lo que se compromete, cumpliendo y llevando a cabo todo aquello que se ha acordado, teniendo presente la importancia del rol desempeñado y con disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de los clientes internos y externos con los que se relacionen las labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
- **Innovación:** La innovación y la calidad son la clave para el cumplimiento de nuestro compromiso con el progreso de la entidad, desarrollando soluciones que se anticipen y satisfagan las necesidades de nuestros clientes, con productos y servicios de alto valor, asumiendo para ello riesgos calculados de manera integral que genere fidelidad y confianza.
- **Empatía:** Es la capacidad para comprender a los otros y, en algunas ocasiones, sentir como los otros, lo que deriva en organizaciones más colaborativas, más productivas, menos egoístas, más centradas en cumplir un propósito común y en alcanzar los objetivos establecidos en la entidad.
- **Trabajo en equipo:** Es compartir conocimientos, experiencias y esfuerzo, aportando lo mejor de cada uno y asumiendo responsabilidades para la consecución de un objetivo común. Supone trabajar con liderazgo y compromiso compartido, con método y flexibilidad, en un ambiente que promueva el enriquecimiento mutuo, en el cual se valoren y se respeten todas las opiniones e ideas y donde el trabajo de cada uno se entienda como el trabajo de todos.

6.5. POLÍTICA DE CALIDAD

Estamos comprometidos en satisfacer las necesidades de nuestros grupos de interés mediante altos estándares de calidad, bajo un modelo de atención integral en salud, con enfoque en riesgos, social y humano, que propenda por la mejora continua del sistema integrado de gestión

6.6. PROMESA DE SERVICIO

La promesa de servicio corresponde al compromiso que adquiere la EPS con el afiliado, para velar por la satisfacción de sus necesidades, expectativas y deseos, y superarlas con altos estándares de Calidad. Entendiendo esta situación, durante la jornada de Planeación Estratégica efectuada por con el grupo de trabajo de la Dirección de Atención al Usuario, se pensó, analizó y diseñó la promesa de servicio que Capital Salud EPS-S le cumplirá a sus afiliados, definida de la siguiente manera:

Prestar un servicio oportuno, integral y humanizado.

La promesa de servicio definida se encuentra alineada con la Misión, la Visión y la Política de Calidad de Capital Salud EPS, enfocándose principalmente en el trato humano y en la prestación del servicio con calidad, cumpliendo con la oportunidad e integralidad de los servicios requeridos por el afiliado de la EPS.

6.7. INICIATIVAS Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

La EPS de acuerdo con lo definido el Plan Distrital de Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas y el Plan Plurianual de Inversiones para Bogotá D. C. para el período 2020-2024 “Un Nuevo Contrato Social y Ambiental para la Bogotá del siglo XXI” que constituye el marco de acción de las políticas, programas, estrategias y proyectos de la Administración Distrital mediante el Acuerdo 761 de 2020 y con articulación de la Secretaria Distrital de Salud - SDS integra los ejes temáticos 2020-20244

- Nuevo Modelo de Atención en Salud
- Salud Pública Individual y Colectiva
- Aseguramiento y prestación de servicio
- Infraestructura
 - Infraestructura- Unificación Sedes Administrativas
 - Infraestructura- mejoramiento PAU'S
- Gestión TIC

En el cual articula los lineamientos de los ejes dentro de la implementación de la planeación estratégica de la EPS para la vigencia 2021 – 2024. En este contexto, dentro del desarrollo de los talleres estratégicos con cada líder de proceso y sus equipos de trabajo, se establecen 10 objetivos estratégicos para 5 perspectivas, relacionados a continuación:

Perspectivas		Objetivos Estratégicos
Articuladas con las de la SDS	Impacto en Salud	10. Posicionar la EPS como referente nacional en salud 9. Mejorar el estado de salud de la población objeto de la EPS 8. Desarrollar gestión en redes integradas de servicios de salud
	Financiera	7. Lograr la sostenibilidad financiera de la EPS
	Usuarios	6. Incrementar la fidelización y satisfacción de los usuarios 5. Aumentar la población afiliada a Capital Salud EPS
	Procesos internos	4. Optimizar los procesos internos de la EPS 3. Lograr la implementación, integración e innovación (I3) del SIG
	Aprendizaje y Crecimiento	2. Fortalecer los sistemas de información, infraestructura tecnológica y redes de comunicación 1. Consolidar la Cultura Organizacional enfocada en la Humanización del Servicio

Fuente. Propia Oficina Asesora de Planeación

Es necesario mencionar que, la planeación estratégica 2021- 2024 está diseñada mediante una estructura en bloque, dentro de la cual, la base para lograr su ejecución es el Talento Humano, razón por la que la perspectiva “Aprendizaje y Crecimiento” se encuentra en el primer nivel, ellos a su vez, son quienes ejecutan y desarrollan los procesos de la entidad, por lo cual el segundo nivel está ocupado por la perspectiva “Procesos internos”, estos procesos son diseñados para satisfacer las necesidades de los afiliados a Capital Salud, ubicando en el tercer nivel la Perspectiva “Usuarios”, la ejecución de todo lo anterior debe impactar Financieramente en la EPS, permitiéndole lograr un equilibrio financiero perfecto evidenciado en el cuarto nivel donde se ubica la Perspectiva “Financiera”, todo este despliegue es efectuado fundamentalmente con el propósito de lograr un impacto positivo en la salud de la Población vinculada a la entidad y cumplir con las necesidades de los Stakeholders de la organización.

Lo anteriormente mencionado, corresponde a la explicación de la ruta estratégica que Capital Salud EPS-S pretende recorrer durante los próximos 4 años, dicho camino se encuentra plasmado en los 10 objetivos estratégicos definidos, los cuales conservan la estructura piramidal mencionada anteriormente e inician desde la base con la perspectiva Aprendizaje y Crecimiento y culmina con la perspectiva Impacto en Salud.

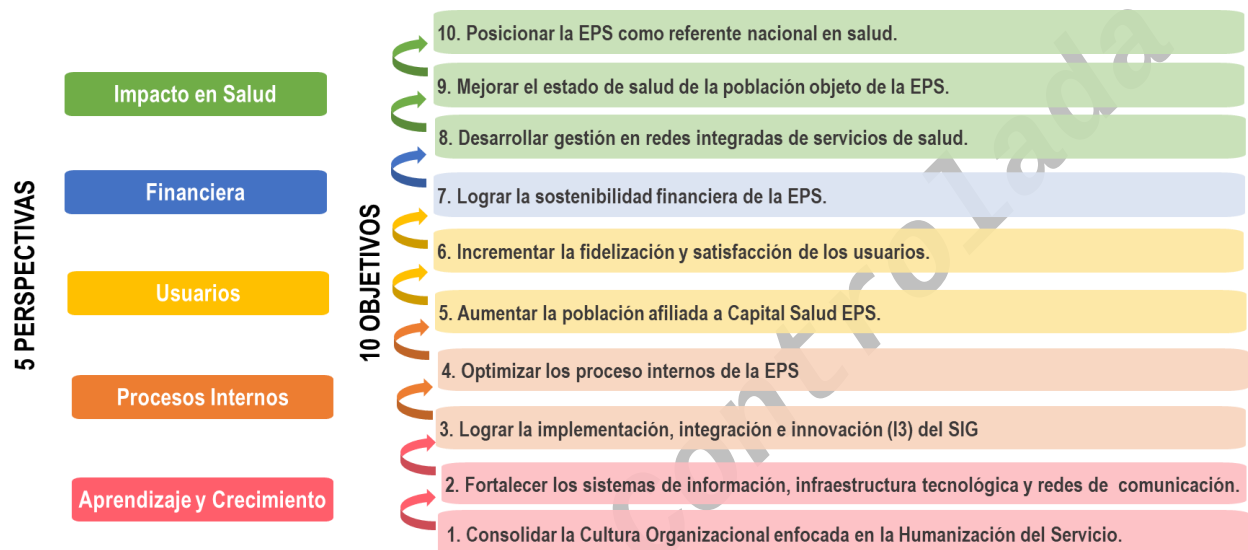
Para entender los objetivos estratégicos a continuación se realiza una explicación de su objetivo:

- 1. Consolidar la Cultura Organizacional enfocada en la Humanización del Servicio:** Capital Salud EPS-S ha definido que su planeación estratégica tenga un enfoque **Humano**, por lo cual, su primer objetivo es el de fortalecer su capital humano y afianzar su cultura a la atención humanizada, con un equipo de trabajo competente, capacitado, responsable, respetuoso que ejecute y desarrolle sus actividades aplicando los principios y valores corporativos definidos en la organización.
- 2. Fortalecer los sistemas de información, infraestructura tecnológica y redes de comunicación:** En esta nueva era en la cual nos encontramos, en donde la información fluye rápidamente de un lado para el otro y en los avances tecnológicos se desarrollan a pasos agigantados, Capital Salud EPS le apuesta a fortalecer sus sistemas de información, su infraestructura tecnológica y sus redes de comunicación, con el fin de estar a la vanguardia de las nuevas tendencias, innovar e ir creciendo a la par de su competencia y las exigencias del mercado, buscando de esta manera responder y atender las necesidades internas y externas de sus grupos de valor.

3. **Lograr la implementación, integración e innovación (I3) del SIG:** Con el fin de lograr la optimización en los procesos de la organización, Capital Salud EPS se plantea el objetivo de integrar todos los Sistemas de Gestión que le permita a la EPS actuar, gestionar y responder rápidamente a las necesidades y parámetros definidos en el SIG.
4. **Optimizar los procesos internos de la EPS:** Con el fin de lograr la gestión por procesos, Capital Salud EPS implementa acciones enfocadas a la optimización de procesos, mediante la implementación de metodologías ágiles que permitan fortalecer el sistema de gestión de calidad de la organización.
5. **Aumentar la población afiliada a Capital Salud EPS:** Como parte de las expectativas de la alta Gerencia, se proyecta lograr un crecimiento en la población afiliada a la entidad, con el fin de aumentar los recursos percibidos por UPC y dirigirlos al adecuada y correcta prestación de servicios para los afiliados.
6. **Incrementar la fidelización y satisfacción de los usuarios:** En vista de la situación a la que se encuentra enfrentada la entidad, en donde existen oportunidades de mejora frente a la percepción que tienen los afiliados ante la EPS, se incluye un objetivo enfocado a aumentar la fidelización y satisfacción de los afiliados, con el fin de mejorar su experiencia de la atención prestada.
7. **Lograr la sostenibilidad financiera de la EPS:** Capital Salud EPS-S está comprometida con lograr el cumplimiento de los estándares financieros normativos definidos para operar, por lo tanto, define dentro de su planeación estratégica un objetivo que se enfoque en lograr el equilibrio financiero en cumplimiento con los requisitos legales definidos para operar en el Sistema de Seguridad Social en Salud de Colombia.
8. **Desarrollar gestión en redes integradas de servicios de salud:** Teniendo en cuenta el enfoque definido en el Plan Distrital Territorial y conforme a las expectativas de la Secretaría Distrital de Salud frente al diseño un modelo integrado de salud, Capital Salud EPS-S se acoge a esta iniciativa incluyendo dentro de sus objetivos estratégicos el desarrollo de redes integradas de servicios de salud, con el fin de lograr un modelo de atención óptimo, eficiente y eficaz que dé respuesta a las necesidades de la población afiliada a la entidad.
9. **Mejorar el estado de salud de la población objeto de la EPS:** Aunado al objetivo número 8, Capital Salud EPS-S incluye dentro de su planeación estratégica un objetivo enfocado a mejorar la salud de la población afiliada, con el fin de implementar un modelo de atención enfocado a la gestión y prevención del riesgo, que mitigue la probabilidad de ocurrencia y genere hábitos saludables de cuidado dentro de los afiliados vinculados a la EPS.
10. **Posicionar la EPS como referente nacional en salud:** Una de las metas institucionales de la entidad es lograr ser reconocidos como una de las mejores EPS del país, por lo cual,

define su último objetivo el cual será el resultado del cumplimiento y ejecución de todas las actividades estratégicas planteadas por la organización para cumplimiento en los próximos 4 años.

6.8. MAPA ESTRATÉGICO



Fuente. Propia Oficina Asesora de Planeación

En este sentido, el mapa estratégico se encuentra articulado de la siguiente manera:



Fuente. Propia Oficina Asesora de Planeación

6.9. OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE ODS

Colombia se comprometió con la Agenda 2030 de 2015, en la implementación de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que buscan poner fin a la pobreza, luchar contra las desigualdades y la injusticia, para proteger los derechos humanos y promover la igualdad entre los géneros y el empoderamiento de las mujeres y las niñas, y hacer frente al cambio climático. De acuerdo con lo anterior, el Gobierno Nacional expidió el Documento CONPES 3918 del 15 de marzo de 2018 cuyo objetivo es definir la hoja de ruta de la estrategia de implementación de los ODS en Colombia, desde el esquema de seguimiento, reporte y rendición de cuentas, el plan de fortalecimiento estadístico, la implementación territorial hasta la interlocución con actores no gubernamentales.

En este contexto la Alcaldía Mayor de Bogotá, a través de la Secretaría Distrital de Planeación, realiza la articulación de estos objetivos de desarrollo sostenible a través de la adopción y ejecución del Plan Distrital de desarrollo en todas sus Secretarías.

De esta forma el Plan Estratégico de Capital Salud EPS, fue elaborado teniendo como insumo principal el Plan Distrital de Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas y el Plan Plurianual de Inversiones para Bogotá D. C. “Un Nuevo Contrato Social y Ambiental para la Bogotá del siglo XXI” que constituye el marco de acción de las políticas, programas, estrategias y proyectos de la Administración Distrital mediante el Acuerdo 761 de 2020 y con articulación de la Secretaría Distrital de Salud, como se puede ver en el documento DR01-PE.

Frente a lo anterior Capital Salud EPS, articula su Planeación Estratégica con los objetivos de desarrollo sostenible aportando a las metas contenidas en el ODS #3 “Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades (salud y bienestar)”.

De esta forma Capital Salud EPS-S ha adoptado e incorporado la agenda 2030 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en su Planeación Estratégica Institucional, para la cual contemplo las fases de la planeación, presupuesto y participación ciudadana la ejecución de sus actividades estratégicas contempladas dentro de sus 3 objetivos estratégicos enlazados en la perspectiva de impacto en salud como son:

8. Desarrollar gestión en redes integradas de servicios de salud
9. Mejorar el estado de la salud de la población objeto de la EPS
10. Posicionar la EPS como referente nacional en salud

META ODS # 3: GARANTIZAR UNA VIDA SANA Y PROMOVER EL BIENESTAR PARA TODOS EN TODAS LAS EDADES	Objetivo Estratégico 2021-2024	RESULTADO PEI-POA 2021: 93.3%	RESULTADO PEI-POA 2022: 99.2%	RESULTADO PEI-POA 2023: 99.7%
Garantizar el acceso universal a los servicios de salud sexual y reproductiva, incluidos los de planificación de la familia, información y educación, y la integración de la salud reproductiva en las estrategias y los programas nacionales.	Obj 8: Desarrollar gestión en redes integradas de servicios de salud	88.6%	100%	100%
Para 2030, poner fin a las muertes evitables de recién nacidos y de niños menores de 5 años, logrando que todos los países intenten reducir la mortalidad neonatal al menos hasta 12 por cada 1.000 nacidos vivos, y la mortalidad de niños menores de 5 años al menos hasta 25 por cada 1.000 nacidos vivos	Obj 9: Mejorar el estado de salud de la población objeto de la EPS	52.5%	97.2%	98.1%
Garantizar el acceso universal a los servicios de salud sexual y reproductiva, incluidos los de planificación de la familia, información y educación, y la integración de la salud reproductiva en las estrategias y los programas nacionales.	Obj 10: Posicional la EPS como referente nacional en salud	98.6%	100%	100%

En el documento DR01- PE, se pueden visualizar los elementos y mecanismos utilizados durante las fases de planeación, presupuestación y participación ciudadana para definir los objetivos y metas a alcanzar en cada una de las vigencias objeto de ejecución del PEI- POA 2021-2024.

Es importante indicar que Capital Salud EPS-S está comprometida con la población afiliada a partir de la garantía al acceso efectivo y la calidad en la prestación de los servicios de salud, la atención oportuna, humanizada y la participación social activa, que permita construir conjuntamente entre asegurador, prestadores y afiliados, todas las acciones encaminadas a minimizar el riesgo de enfermar y que conlleven al fortalecimiento de las condiciones de vida de la población afiliada, la cual tiene por objeto generar las mejores condiciones en salud de la población mediante el acceso a los servicios de salud de manera oportuna, eficaz y con calidad para la preservación, el mejoramiento y la promoción de la salud.



CAPITAL SALUD EPS - S

Copia No controlada



El detalle de la estructura estratégica definida se presenta a continuación:

PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO 2021-2024	ESTRATEGIA POA	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA COMPROMISO LÍDER 2021	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA COMPROMISO LÍDER 2022	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA COMPROMISO LÍDER 2023	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA COMPROMISO LÍDER 2024
APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO	1. CONSOLIDAR LA CULTURA ORGANIZACIONAL ENFOCADA EN LA HUMANIZACIÓN DEL SERVICIO	Gestión del desempeño	Desdoblamiento de indicadores desde las Direcciones a las coordinaciones y a las personas.	Implementar el modelo de evaluación del desempeño individual y por área como herramienta para comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel individual y del área.	Implementar plan de desarrollo para los trabajadores de Capital Salud EPS a través de las capacitaciones del modelo de gestión de desempeño	Actualizar cargas laborales, escala salarial y actualización de manuales de funciones de la EPS.
			Definición de las competencias, medición, seguimiento y evaluación	Implementar el programa de teletrabajo y trabajo en casa.	Implementar el programa de humanización para el cliente interno.	
		Gestionar competencias y conocimiento (Escuela universidad corporativa)	Actividades plan de capacitación	Ejecutar el plan de capacitación para el fortalecimiento de las competencias de los colaboradores.	Implementar la escuela de liderazgo para los procesos misionales y de apoyo	Ejecutar y evaluar el Plan de capacitaciones Anual 2024
			Estructurar propuesta de la universidad			
			Medición del Conocimiento			
			Planes de entrenamiento			
		Plan Engagement	Diagnóstico y estatus de Talento Humano	Ejecutar el plan de bienestar de la empresa, (Realizar encuesta sobre la percepción y opinión de los colaboradores)	Diseñar y desarrollar el programa de capacitaciones 2023	Ejecutar el programa de bienestar laboral 2024
					Diseñar y desarrollar el programa de bienestar laboral 2023	
			Plan de retención del Talento Humano		Ejecutar el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo 2023	

DR01-PE – V1.0-2022

PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO 2021-2024	ESTRATEGIA POA	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA COMPROMISO LÍDER 2021	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA COMPROMISO LÍDER 2022	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA COMPROMISO LÍDER 2023	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA COMPROMISO LÍDER 2024
					Implementar programa de Talento Humano más cerca de ti.	
		Proyecto Empatía	Sensibilizar a los funcionarios frente a las necesidades del cliente interno y externo. Fomentar un ambiente y comunicación horizontal en la organización Estrategia "Hoy somos": (Plan de formación de humanización del servicio alineado con el direccionamiento estratégico de Capital Salud) Visibilizar el área de talento humano en cada una de las sedes de Capital Salud con el objetivo de dar una atención personalizada. Fortalecer humanización del servicio inducciones y reinducciones	Implementar el programa de humanización e integridad de la empresa.	Actualizar y desarrollar el programa de vigilancia epidemiológico para la prevención del riesgo psicosocial	Implementación del programa de vigilancia epidemiológico para la prevención del riesgo psicosocial
	2. FORTALECER LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN, INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y	Divulgar servicios ofrecidos por DET con impacto en uso y apropiación de las herramientas tecnológicas por los usuarios	Definir plan de Divulgación.	Realizar proceso de reintroducción a los colaboradores de la EPS-S frente al uso y funcionalidades de los diferentes aplicativos de la entidad	Implementar aplicación App	Implementar sistema Cursos de Vida

DR01-PE – V1.0-2022

PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO 2021-2024	ESTRATEGIA POA	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA COMPROMISO LÍDER 2021	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA COMPROMISO LÍDER 2022	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA COMPROMISO LÍDER 2023	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA COMPROMISO LÍDER 2024
	REDES DE COMUNICACIÓN		Crear y publicar elementos de comunicación digital para divulgar las acciones, planes y proyectos de la oficina de tecnología a la entidad.			Implementar PAU virtual de la EPS-S
			Ejecutar plan de divulgación de los servicios tecnológicos.			
			Realizar seguimiento al proceso de gestión de cambios.			
		Generar Plan de Contingencia tecnológico que garantice la continuidad de los servicios	Definir proceso de plan de contingencia	Implementar plataforma DRP (Plan de Recuperación de Desastres) con los sistemas de información de la EPS-S	Implementar sistema del Información de aseguramiento Integral para Capital Salud EPS	Implementar el sistema del Información misional
			Garantizar los recursos definidos en el plan	Implementar sistema de comunicación en HD (Alta Disponibilidad) para fortalecer la comunicación entre las sedes y el Centro de Datos de la EPS-S		
		Gestionar la capacidad de la Infraestructura Tecnológica (IT) para garantizar la disponibilidad de los servicios	Actualización de Infraestructura tecnológica y redes:	Mantener la disponibilidad de la plataforma tecnológica (Centro de Datos, Canales de Comunicación, Herramientas de seguridad Informática, Arrendamiento de	Sistema SGDEA de la EPS-S en el marco del contrato ejecutado por la SDS.	Implementar Dashboard de métricas empresariales

DR01-PE – V1.0-2022

PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO 2021-2024	ESTRATEGIA POA	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA COMPROMISO LÍDER 2021	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA COMPROMISO LÍDER 2022	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA COMPROMISO LÍDER 2023	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA COMPROMISO LÍDER 2024
				dispositivos tecnológicos, Sistemas de Información)		
			Definición del escenario ideal de gestión de capacidad de infraestructura tecnológica	Implementar sistema de digitarnos (Kioscos Interactivos) para los PAU.		Implementar desmaterialización de autorizaciones de medicamentos audifarma
			Adquisición y aseguramiento de la gestión de la capacidad de infraestructura tecnológica	Implementar Sistema de información Web que apoye la administración del Talento Humano de la EPS-S, Cierre de la actividad		
			Migración de la infraestructura tecnológica Data Center a la nueva infraestructura adquirida.	Implementar Sistema de información administrativo ALMERA como apoyo a los procesos de Calidad, Gestión de Riesgos, Control Interno, Planeación Estratégica.	Renovación de la infraestructura física (Switch)	
			Generación del DRP de la infraestructura tecnológica de la entidad.	Implementar aplicación App que apoye y facilite los tramites y consultas de los usuarios de la EPS-S		
			Seguimiento y mantenimiento de la infraestructura tecnológica adquirida.	Implementar sistema SGDEA de la EPS-S en el marco del contrato ejecutado por la SDS.		
				Implementar la plataforma de lista restrictivas de SARLAFT		

DR01-PE – V1.0-2022

PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO 2021-2024	ESTRATEGIA POA	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA COMPROMISO LÍDER 2021	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA COMPROMISO LÍDER 2022	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA COMPROMISO LÍDER 2023	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA COMPROMISO LÍDER 2024
				Implementación de firma electrónica para proceso de afiliaciones		
			Implementar de Sistema de análisis predictivo (IA) Inteligencia Artificial como apoyo al proceso de cuentas de alto costo			
		Sistematizar los procesos Misionales, estratégicos y/o de apoyo priorizados que generen valor en la toma de decisiones	Definición de los procesos a priorizar	Implementar sistema del Información de aseguramiento Integral para CAPITAL SALUD EPS	Implementar de Sistema de análisis predictivo (IA)	Implementar el Sistema de análisis predictivo (IA)
			Análisis y Levantamiento de Información del Proceso a sistematizar			
			Dimensionamiento, desarrollo y pruebas del proceso a sistematizar			
			Puesta en Producción de los procesos sistematizados priorizados			
			Actualización y proyectos tecnológicos-Alistamiento Tecnológico proceso de cuentas medicas			
			Actualización y proyectos tecnológicos-Contratación de Licencias de Correo			
			Actualización y proyectos tecnológicos-Contrato Apoteosys			
			Actualización y proyectos tecnológicos-Contrato SARA			
		Implementar la plataforma de telesalud en la EPS para				

DR01-PE – V1.0-2022

PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO 2021-2024	ESTRATEGIA POA	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA COMPROMISO LÍDER 2021	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA COMPROMISO LÍDER 2022	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA COMPROMISO LÍDER 2023	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA COMPROMISO LÍDER 2024
			Actualización y proyectos tecnológicos-Proceso Arrendamiento de Equipos de Cómputo (VF) Actualización y proyectos tecnológicos-Proceso Contrato Mesa de Ayuda (VF) Actualización y proyectos tecnológicos-Proyecto de Comunicaciones Unificadas Actualización y proyectos tecnológicos-Proyecto de mejora de canales de comunicación sedes * Realizar la actualización del 100% de datos básicos de la población activa de la EPS * Unificar las bases de datos del sistema de información (SIRES) con la información que registra en la BDU - ADRES, e integrarlas en un 95%.	Implementar Sistema financiero SAP para Capital Salud EPS	fortalecer la atención médica para los afiliados	
PROCESOS INTERNOS	3. LOGRAR LA IMPLEMENTACIÓN, INTEGRACIÓN E INNOVACIÓN (I3) DEL SIG	Determinar proyecciones asociadas a la sostenibilidad financiera	Actualizar propuesta de viabilidad financiera y necesidades de Capitalización Generar cultura a la organización frente a la planificación financiera	Realizar seguimiento al cumplimiento de las metas de las variables de los indicadores para el cálculo de indicadores de viabilidad financiera para lograr su cumplimiento.	Realizar seguimiento proyectado al cumplimiento de las metas de sostenibilidad financiera	Realizar seguimiento al cumplimiento de las metas de sostenibilidad financiera

DR01-PE – V1.0-2022

PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO 2021-2024	ESTRATEGIA POA	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA - COMPROMISO LÍDER 2021	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA - COMPROMISO LÍDER 2022	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA - COMPROMISO LÍDER 2023	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA - COMPROMISO LÍDER 2024
		Fortalecer el Desarrollo Organizacional	Analizar y seguir cumplimiento a Planes Institucionales (POA)	Integrar Modelo de Planeación y Gestión- MIPG al SGC	Cumplir el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, FURAG	Mantener o mejorar la calificación de índice de desempeño de gestión institucional FURAG 2023.
			Asegurar desarrollo comités de gestión que impulsen el desarrollo	Monitorear al cumplimiento PAAC	Incrementar la calificación de índice de desempeño de gestión institucional MIPG	Cumplir el Modelo Integrado de Planeación, gestión documental
			Diseño y monitoreo al cumplimiento PAAC	Porcentaje de seguimiento a las actividades (POA)	Incrementar el porcentaje del resultado del monitoreo del PAAC de la segunda línea de defensa	Ejecutar el cronograma de trabajo para establecer la planeación estratégica (PEI POA 2025-2028).
			Integrar Modelo de Planeación y Gestión- MIPG al SGC	Cumplir con el desarrollo de los comités de obligatorio cumplimiento que fortalezcan el desarrollo institucional	Implementar un tablero de control de la gestión de indicadores por proceso	Actualizar el Mapa de Procesos en Almera.
			Presentar a la Ciudadanía Rendición de Cuentas	Ejecutar el Programa Anual de Auditoría aprobado alineado con la Planeación Estratégica, las políticas, directrices y lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), las órdenes impartidas por la Superintendencia Nacional de Salud mediante Resolución 2021320000016722-6 de 2021 y demás normatividad que regule el ejercicio auditor.	Retroalimentación de resultados al seguimiento a las actividades (POA)	

DR01-PE – V1.0-2022

PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO 2021-2024	ESTRATEGIA POA	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA COMPROMISO LÍDER 2021	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA COMPROMISO LÍDER 2022	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA COMPROMISO LÍDER 2023	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA COMPROMISO LÍDER 2024
			Estrategia Actualización documental	Monitorizar los procesos y procedimientos de la EPS-S propendiendo por la mejora continua y el apalancamiento del Plan Estratégico Institucional.	Realizar seguimientos a los planes de mejoramiento de indicadores con resultados inferiores al 70% de la vigencia anterior POA 2022	
			Actualización documentación Proceso de Control Interno	Ejecutar el plan de inducción y reinducción de los colaboradores.	Implementar la revisión por la dirección de acuerdo con los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015	
			Estrategia Gestión del Conocimiento y la Innovación	Diseñar la nueva estructura organizacional, actualizar el estudio técnico de planta y escala salarial y presentarla a la Junta Directiva.	Implementar el mapa de procesos actualizado en el Sistema de Gestión de calidad	
				Cumplir el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, FURAG en lo respectivo a la gestión documental.	Implementar plataforma e-learning Capital Salud EPS. (Inducción)	
			Atención y protocolo de auditorías internas, importancia del alistamiento de información		Presentar propuesta y revisión de cargas laborales escala salarial y actualización de manuales de funciones de la EPS.	
			Retroalimentación gestión de riesgos y efectividad de controles		Desarrollo de la inducción y reinducción institucional (reaprender de nuestra organización)	
			Recomendaciones para el cumplimiento normativo y mejoramiento de procesos			

DR01-PE – V1.0-2022

PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO 2021-2024	ESTRATEGIA POA	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA COMPROMISO LÍDER 2021	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA COMPROMISO LÍDER 2022	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA COMPROMISO LÍDER 2023	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA COMPROMISO LÍDER 2024
			Recomendaciones para la gestión oportuna de requerimientos con criterios de calidad Apoyo en la formulación de planes de mejoramiento externos Recomendaciones reporte oportuno de información con criterios de calidad Importancia en la actualización e identificación de reportes de obligatorio cumplimiento Estrategia Planteamiento de Roles Fortalecer el acompañamiento, seguimiento, evaluación y control a los procesos y procedimientos. Propender para que las auditorías generen resultados eficaces y Eficientes, que permitan a la administración, la toma oportuna de decisiones. Evaluar la aplicación de las políticas, directrices y lineamientos del Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y Modelo Integrado de Planeación y			

DR01-PE – V1.0-2022

PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO 2021-2024	ESTRATEGIA POA	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA COMPROMISO LÍDER 2021	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA COMPROMISO LÍDER 2022	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA COMPROMISO LÍDER 2023	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA COMPROMISO LÍDER 2024
			Gestión (MIPG) y el cumplimiento de los procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad de la EPS-S en cada proceso auditado. Facilitar el relacionamiento de la EPS-S con órganos y entidades de vigilancia y control, actuando como un componente dinamizador, facilitando la comunicación revisión y la consolidación de requerimientos, respecto a solicitudes de información y reportes, y el flujo de información entre la EPS-S y las entidades que la regulan. Estrategia Sistematización de actividades Gestión Integrada de la actividad de auditoría interna, seguimiento de PM y verificación del cumplimiento del SCI integrado con el MIPG.			
		Fortalecer la gestión del riesgo	Actualización y aprobación de los documentos vigentes sobre el sistema de gestión del riesgo en la EPS, según normatividad existente y nueva. Los documentos actualizados	Actualizar los documentos relacionados (deber ser) con el sistema de gestión del riesgo de la EPS	Validar, analizar y reclasificar los riesgos identificados de Capital Salud EPS	Gestión de los riesgos identificados en la entidad

DR01-PE – V1.0-2022

PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO 2021-2024	ESTRATEGIA POA	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA - COMPROMISO LÍDER 2021	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA - COMPROMISO LÍDER 2022	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA - COMPROMISO LÍDER 2023	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA - COMPROMISO LÍDER 2024
			son: manual del sistema de gestión del riesgo, política de gestión del riesgo, formato matriz para el levantamiento de riesgo por proceso, formato de conocimiento del cliente - sarlaft, formato eventos de riesgo materializado			
			Analizar riesgo inherente y residual para identificar desviaciones en los riesgos de los procesos ubicados en la zona de color rojo de la matriz de calor. La información base es de las 23 matrices de riesgo por proceso vigentes en la intranet (https://red.capitalsalud.gov.co/matrices-de-riesgos/) y la generación del informe de gestión de riesgos	Validar cada evento de riesgo materializado, apoyando al líder de proceso en su plan de mejora para fortalecer el control.	Socializar y capacitar a los líderes de los procesos y apoyos en el Ciclo general de gestión del Riesgo	Capacitar y evaluar en los temas SARLAFT, SICOF Y PTEE
			Diseñar la capacitación a los líderes de proceso y sus apoyos, sobre el manejo de los riesgos y controles en cada proceso de la EPS, fortaleciendo el sentido de pertenencia y evitando la materialización de los riesgos. Incluyendo la capacitación de	Disminuir los riesgos residuales en la EPS	Realizar, verificar y socializar el seguimiento y monitoreo de los riesgos de la primera y segunda línea de defensa	Disminuir los riesgos residuales en nivel extremo de la EPS
				Capacitar a los líderes de proceso y sus apoyos, sobre el manejo de los riesgos y controles en cada proceso de la EPS,	Identificar los eventos de riesgos materializados	Capacitar y evaluar a los líderes de los procesos y apoyos en el Ciclo general de gestión del Riesgo

DR01-PE – V1.0-2022

PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO 2021-2024	ESTRATEGIA POA	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA - COMPROMISO LÍDER 2021	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA - COMPROMISO LÍDER 2022	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA - COMPROMISO LÍDER 2023	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA - COMPROMISO LÍDER 2024	
			SARLAFT a todos los colaboradores de la EPS en la inducción y reinducción institucional, curso sarlaft nivel I y II usando la plataforma virtual.	acorde al Sistema de Gestión del Riesgo		Identificar los eventos de riesgos materializados junto con los lideres	
				Implementar el subsistema de riesgo de corrupción, opacidad, fraude y soborno - COFS	Disminuir los riesgos residuales en nivel extremo de la EPS		
				Validar los riesgos existentes, asociados a las 17 órdenes del programa de recuperación, a los controles asociados y según los procedimientos vigentes	Fortalecer la cultura de auto control a los lideres de proceso y sus apoyos, frente a los riesgos de corrupción, opacidad, fraude y soborno, Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.		
				Implementar un punto de notificación directo al oficial de cumplimiento			
	4. OPTIMIZAR LOS PROCESOS INTERNOS DE LA EPS-S	Diseñar e Implementar la Reingeniería de Procesos	Análisis en Conjunto y Caracterización de procesos priorizados por la Dirección de Estrategia y Planeación	Liquidar y/o cerrar los expedientes contractuales, de conformidad con la ley, el manual de contratación y Supervisión y el contrato	Revisar la completitud de expediente contractual	Optimizar el proceso de gestión Contractual mediante el diagnóstico para garantizar el cumplimiento normativo	
			Análisis procesos VS MIPG – Estándares Q Salud	Modificar el Manual de Contratación y Supervisión	Actualizar y ajustar el procedimiento de la gestión contractual		
			Diagnosticar Actual Mapa / Proponer Mapa de Procesos				
			Diseño y ajuste documental				
			Promover la cultura de enfoque por procesos				

DR01-PE – V1.0-2022

PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO 2021-2024	ESTRATEGIA POA	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA - COMPROMISO LÍDER 2021	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA - COMPROMISO LÍDER 2022	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA - COMPROMISO LÍDER 2023	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA - COMPROMISO LÍDER 2024
		Fortalecimiento proceso tutelas y políticas daño antijurídico	Mantener y reforzar los puntos de control a través de la semaforización de cada uno de los documentos recibidos.	Modificar la Política de Prevención del Daño Antijurídico	Emitir de conceptos que permitan a la gerencia y áreas de la EPS tomar decisiones	Mejorar el proceso de tutelas mediante el diagnóstico en cuanto a sus componentes de gestión para fortalecer los resultados y mitigar el riesgo legal.
			Fortalecimiento de políticas de prevención del daño antijurídico mediante acciones de socialización sobre las condenas de acciones judiciales, como otras sanciones de carácter jurisdiccional.	Lograr favorabilidad en las decisiones judiciales y jurisdiccionales	Atender de actuaciones procesales en el término establecido por la ley y/o la autoridad judicial/número de actuaciones contestadas o tramitadas en tiempo/actuaciones judiciales notificadas y que venzan en el periodo evaluado	
			Reformular la dinámica de atención a obligaciones derivadas de fallos de tutela, a fin de lograr articular el proceso con un enfoque al cumplimiento más que de atención jurídica a respuestas de requerimientos.	Ejercer la defensa judicial por medio de todas las herramientas establecidas en la ley y pertinentes a los procesos con medidas cautelares	Realizar seguimiento a las actividades de la política de prevención del daño antijurídico	
				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	Atender de requerimientos en el término establecido por la ley y/o la autoridad competente	
				Disminuir el inicio de los incidentes de desacato en las acciones de tutela.	Responder oportuna a acciones de tutela	
				Disminuir la ejecución de sanciones de multa u órdenes de arresto, en	Realizar mesas de trabajo de casos de tutelas	

DR01-PE – V1.0-2022

PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO 2021-2024	ESTRATEGIA POA	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA COMPROMISO LÍDER 2021	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA COMPROMISO LÍDER 2022	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA COMPROMISO LÍDER 2023	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA COMPROMISO LÍDER 2024
		Promover la Cultura de la Mejora Continua		contra del representante legal y/o los responsables del cumplimiento.		
				Iniciar acciones administrativas y/o administrativas tendientes al recobro a la SDS	Realizar seguimiento a usuarios crónicos	
			Establecer, seguir y monitorear planes de mejora que optimicen procesos	Implementar programa de auditoría interna de adherencia de procesos	Ejecutar el Programa Anual de Auditoría aprobado y alineado con la Planeación Estratégica, las políticas, directrices y lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).	"Evaluar y dar a conocer los resultados de la efectividad de los controles asociados a los procesos con riesgos identificados en el Sistema de Gestión Integral Almera. - 58 Matrices de Riesgos y/o las que se encuentren publicadas en el momento de la evaluación"
			Fortalecer competencias Equipo de Mejora	Estandarizar los Procesos y Procedimientos de la Dirección de Comunicaciones y mercadeo de la EPS Capital Salud	Evaluar y dar a conocer los resultados de la evaluación a la efectividad de los controles asociados a los procesos con riesgos identificados en el Sistema de Gestión Integral Almera.	Gestión del programa anual de Auditoría 2024
			Generar y aplicar programa de auditoría interna	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	Documentar y/o actualizar el Estatuto de Auditoría Interna y el Código de Ética	Actualización de los documentos de la Oficina de Control Interno (OCI)
					Medir adherencia a los documentos actualizados y socializados en la DAU.	Seguimiento a las actividades del plan de mejoramiento del Sistema de Control Interno, mediante mesas de trabajo trimestrales para las

DR01-PE – V1.0-2022

PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO 2021-2024	ESTRATEGIA POA	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA COMPROMISO LÍDER 2021	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA COMPROMISO LÍDER 2022	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA COMPROMISO LÍDER 2023	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA COMPROMISO LÍDER 2024
				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.		actividades cuya calificación sea "oportunidades de mejora", "deficiencia de control" y "deficiencia de control mayor".
					Desarrollar e implementar mecanismos de control que permitan acciones de prevención y pérdida de usuarios originados por la calidad de los datos a partir de acciones de capacitación y auditoria sobre los formularios recibidos	Realizar seguimiento al cumplimiento a la ejecución del plan de acción aprobado por Supersalud frente a los requisitos de la Resolución 497 de 2021.
			Proyectar y aplicar PAMEC		Mejorar la adherencia de la EPS-S, a la evaluación del Sistema de Control Interno	Realizar seguimiento y reporte al plan de trabajo de las 15 actividades.
					Implementar programa de auditoría interna de adherencia de procesos bajo los estándares NTC ISO 9001:2015	Capacitación, seguimiento y evaluación sobre los procesos asociados a la Dirección de Operaciones
			Validar alcance e implementación de Racionalización de Trámites	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%.	Coordinar el seguimiento y reporte al plan de mejoramiento de las 15 actividades	
USUARIOS	5. AUMENTAR LA POBLACIÓN AFILIADA	Ampliar la cobertura de afiliación en nuevos y actuales territorios	Incorporar el aseguramiento en salud en otros territorios	Gestionar habilitación de la EPS para incorporar el aseguramiento en salud en Boyacá y Cundinamarca	Gestionar habilitación de la EPS para incorporar el aseguramiento en nuevos municipios	Gestionar habilitación de la EPS para incorporar el aseguramiento en nuevos municipios

DR01-PE – V1.0-2022

PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO 2021-2024	ESTRATEGIA POA	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA - COMPROMISO LÍDER 2021	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA - COMPROMISO LÍDER 2022	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA - COMPROMISO LÍDER 2023	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA - COMPROMISO LÍDER 2024
			Gestión documental para Habilitar la EPS en Cundinamarca y Boyacá Planificación de la operación de la EPS en Cundinamarca y Boyacá Autoevaluación de la Entidad resolución 2515 y habilitación EPS Establecer metas de afiliación en los municipios en los que la EAPB ingresa o tenga participación y de esta manera lograr crecimiento poblacional proyectado al cierre de la vigencia 2021. Identificar la caracterización de la población potencialmente susceptible de afiliación en nuevos y actuales territorios. Realizar actividades estratégicas de mercadeo de contacto de directo en terreno con los diferentes grupos de interés para los regímenes es Subsidiado y Contributivo. (Extramurales) y de esta manera lograr crecimiento	Gestión de nuevos afiliados a través de actividades de contacto directo Incrementar la población activa en BDUa Incrementar la población afiliada en el régimen contributivo por movilidad.	Gestión de nuevos afiliados a través de actividades de contacto directo. Mantener la población activa en BDUa.	Realizar nuevas afiliaciones a través de las actividades de promoción del aseguramiento.

DR01-PE – V1.0-2022

PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO 2021-2024	ESTRATEGIA POA	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA - COMPROMISO LÍDER 2021	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA - COMPROMISO LÍDER 2022	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA - COMPROMISO LÍDER 2023	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA - COMPROMISO LÍDER 2024
			poblacional proyectado al cierre de la vigencia 2021.			
			Realizar actividades estratégicas de mercadeo de contacto virtual, digital o telefónico con los diferentes grupos de interés para el régimen es Subsidiado y Contributivo, (intramurales) y de esta manera lograr crecimiento poblacional proyectado al cierre de la vigencia 2021.			
	6. INCREMENTAR LA FIDELIZACIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS.	Actualizar el Modelo De Atención Al Usuario	Diagnosticar y analizar el modelo de atención para identificar las fugas que afectan la Satisfacción del usuario, buscando la articulación con el modelo de atención en salud.	Implementar el nuevo modelo de atención en salud territorial y resolutivo con enfoque de Atención Primaria en Salud	Implementar el nuevo modelo de atención en salud territorial.	Evaluar la adherencia de la gestión documental de la Dirección de Atención al Usuario a sus colaboradores
			Socializar actualización del modelo de atención al usuario en los PAU			Cumplir con el nivel de atención del Call center de Capital Salud EPS-S
		Conocer al Usuario - Generar confianza al usuario	Analizar motivos y causas de quejas e insatisfacción del usuario, con el fin de coordinar acciones con las partes involucradas que permitan eliminar las desviaciones en la prestación del servicio que	Disminuir las PQRD generadas por los afiliados a la EPS Capital Salud	Disminuir Tasa de PQRD generadas por los afiliados a la EPS Capital Salud respecto al cierre total del año 2022	Mejorar la satisfacción de la atención de los diferentes canales para los afiliados a Capital Salud EPS-S

DR01-PE – V1.0-2022

PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO 2021-2024	ESTRATEGIA POA	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA - COMPROMISO LÍDER 2021	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA - COMPROMISO LÍDER 2022	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA - COMPROMISO LÍDER 2023	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA - COMPROMISO LÍDER 2024
			llevar a la recepción de una PQRD.			
			Asegurar la atención con enfoque diferencial a la población especial (Víctimas del conflicto armado, protección a testigos, discapacidad y ciclo vital, etnias)	Brindar respuestas resolutivas 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	Medir y analizar índice de satisfacción de los afiliados respecto a la EPS Capital Salud.	Alcanzar la tasa de PQRD proyectada por la SNS para los usuarios afiliados a Capital Salud EPS-S
			Generar espacios de diálogos ciudadanos que permitan la participación de los afiliados, para conocer sus necesidades e implementar mejoras en la atención del servicio prestado por la EPS.	Medir el ISU satisfacción al usuario de los afiliados a la EPS Capital Salud.	Medir y analizar la experiencia de los afiliados respecto a la EPS Capital Salud.	
			Implementar estrategias para medir la satisfacción de los usuarios y coordinar acciones de mejorar con las partes involucradas que permitan aumentar los niveles de satisfacción de la población afiliada		Medir y analizar el grado de recomendación de los afiliados respecto a la EPS Capital Salud.	
		Fortalecer la Atención Humanizada – Mantenerse en	Implementar el plan de reconocimiento al mejor técnico de atención al usuario con base en	Implementar el Programa de Humanización de la EPS Diseñar, socializar,	Implementar a nivel físico la estrategia de modernización de los puntos de atención al usuario.	Cumplir con la jornada de audiencia pública de rendición de cuentas 2024 (vigencia 2023)

DR01-PE – V1.0-2022

PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO 2021-2024	ESTRATEGIA POA	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA - COMPROMISO LÍDER 2021	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA - COMPROMISO LÍDER 2022	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA - COMPROMISO LÍDER 2023	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA - COMPROMISO LÍDER 2024
		contacto con el usuario y su familia	mediciones y parámetros acordes a su productividad	implementar y evaluar Plan Padrino "Capital Salud Te Guía y Te Cuida"		Cumplir con los diálogos ciudadanos de Capital Salud EPS-S 2024
			Sensibilizar y capacitar a las líneas de frente sobre la importancia del buen trato al afiliado con el fin de fortalecer la atención humanizada	Modernizar los Puntos de Atención al Usuario de la EPS en sus espacios físicos y herramientas tecnológicas		
				Implementar a nivel físico la estrategia de modernización de los puntos de atención al usuario.		
		Fortalecer Los Canales De Comunicación e Información	Actualización permanente de la información registrada en las carteleras ubicadas en los puntos de atención al usuario. // Entrega de información sobre deberes y derechos a los afiliados //	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.	Brindar respuestas resolutivas a las necesidades plasmadas por los usuarios afiliados a la EPS Capital Salud.	Continuar la implementación de la gestión de racionalización de tramites, para usuarios afiliados a Capital Salud EPS-S
			Publicar, socializar y divulgar en redes sociales, página web y puntos de atención las experiencias de servicio positivas identificadas.			
			Socializar BIMENSUALMENTE mediante Facebook live la gestión adelantada por los equipos de trabajo de Capital Salud a todos los	Gestionar la articulación de la política de talento humano y sus procedimientos	Implementar estrategias que faciliten el acceso a la gestión de tramites de los usuarios.	Cumplir con la CIRCULAR EXTERNA 2023151000000010-5 DE 2023 de la SNS frente a los tiempos de respuesta PQRD definidos.

DR01-PE – V1.0-2022

PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO 2021-2024	ESTRATEGIA POA	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA COMPROMISO LÍDER 2021	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA COMPROMISO LÍDER 2022	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA COMPROMISO LÍDER 2023	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA COMPROMISO LÍDER 2024
			Usuarios de Capital Salud EPS.			
			Identificar las quejas presentadas en el mes inmediatamente anterior que se convirtieron en tutelas por los mismos hechos y pretensiones, haciendo énfasis en las relacionadas con temas de medicamentos e insumos y realizando la notificación y recomendación correspondiente a la Dirección de Servicio al Cliente			
FINANCIERA	7. LOGRAR LA SOSTENIBILIDAD FINANCIERA	Aumentar el ingreso de la EPS	Llegar a recaudar ingresos por UPC año de \$1.520.845.621.000, ingreso mes de \$126.737 millones; línea base 2020 \$1,328 billones y mes de \$111.000 millones.	Incrementar la efectividad en el recaudo y la compensación de la UPC para el régimen contributivo	Aumentar el ingreso a la EPS a través de la efectividad del direccionamiento de la red	Realizar seguimiento y control a las transacciones de reporte de entrega y de facturación cargadas por los proveedores en plataforma MiPres bajo los criterios de oportunidad, consistencia y calidad de lo reportado a MINSALUD
			Promover capitalización de recursos para los próximos años. Meta (Al cierre del trimestre I, marzo de 2021, obtener desembolso de capitalización.) 112.000 Resultado 90.000	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	Aumentar el ingreso de la EPSS a través de la gestión efectiva de las transacciones en plataforma MiPres.	Depurar saldos contables de cuentas por pagar mayores a 180 días

DR01-PE – V1.0-2022

PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO 2021-2024	ESTRATEGIA POA	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA COMPROMISO LÍDER 2021	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA COMPROMISO LÍDER 2022	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA COMPROMISO LÍDER 2023	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA COMPROMISO LÍDER 2024
				con los criterios y ventanas de radicación establecidos por los entes pagadores		
			Optimizar los ingresos por UPC evitando o subsanando las glosas y restituciones, para así aumentar el reconocimiento de UPC al 97%	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 Realizar análisis, monitoreo, control y seguimiento de las transacciones registradas en el aplicativo MiPres identificando factores críticos que requieren intervención prioritaria		
		Gestión Administrativa que aporta a la optimización de Recursos y al	Unificar las sedes administrativas en Bogotá, mejorando condiciones de calidad y facilitando articulación de las áreas	Ejecutar el 100% del plan de acción resultado de la medición del clima laboral	Definir e implementar plan de acción restauración de la casa de calle 40	Legalización de anticipos

DR01-PE – V1.0-2022

PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO 2021-2024	ESTRATEGIA POA	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA COMPROMISO LÍDER 2021	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA COMPROMISO LÍDER 2022	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA COMPROMISO LÍDER 2023	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA COMPROMISO LÍDER 2024
		Clima Organizacional		Ejecutar el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo Depurar saldos contables de cuentas por pagar mayores a 90 días para contratos de Cápit, PGP y PyD al corte 2021. 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 Legalizar los anticipos contables del costo médico. Efectuar el deterioro de las cuentas por cobrar mediante la actualización de la política.	Mejorar las condiciones de los ambientes de trabajo a nivel de mantenimiento y, de seguridad y salud en el trabajo. Depurar saldos contables de cuentas por pagar mayores a 180 días Efectuar el deterioro de las cuentas por cobrar mediante la aplicación de la política definida. Implementar un plan de intervención en gestión ambiental. Legalizar los anticipos contables del costo médico	Implementación del plan de gestión ambiental Depurar saldos contables de cuentas por pagar mayores a 180 días Efectuar el deterioro de las cuentas por cobrar mediante la aplicación de la política definida.

PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO 2021-2024	ESTRATEGIA POA	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA COMPROMISO LÍDER 2021	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA COMPROMISO LÍDER 2022	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA COMPROMISO LÍDER 2023	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA COMPROMISO LÍDER 2024
				Definir e implementar plan de acción restauración de la casa de Calle 40, como inmueble de conservación arquitectónica de carácter especial.	Porcentaje de legalización de anticipos alto costo de la vigencia 2023	
				Mejorar las condiciones de los ambientes de trabajo a nivel de mantenimiento y, de seguridad y salud en el trabajo.	Porcentaje de legalización de Anticipos:	
				Unificar las sedes administrativas en la ciudad de Bogotá, proyecto San Juan de Dios	Legalizar los anticipos contables del costo médico 2022	
				Implementar un plan de intervención en gestión ambiental.	Realizar seguimiento al cumplimiento del plan anual de adquisiciones	
		Optimizar el control del costo médico	Realizar seguimiento del costo contable respecto de lo definido en la Nota Técnica.	Articular Plan Anual de Adquisiciones con las disposiciones a la gestión pública del presupuesto	Articular el plan anual de caja con los ingresos y giros por régimen	Ejecutar los pagos a cargo de recursos de capitalización en cumplimiento del plan de pagos, cumplir lo aprobado en Comité de Pagos (en caso de que se aprueben recursos para pagos a la red)

DR01-PE – V1.0-2022

PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO 2021-2024	ESTRATEGIA POA	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA - COMPROMISO LÍDER 2021	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA - COMPROMISO LÍDER 2022	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA - COMPROMISO LÍDER 2023	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA - COMPROMISO LÍDER 2024
			Evaluar el impacto y la gestión de la implementación de las rutas con la siniestralidad y costo médico de la EPS	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	Articular el plan anual de caja con los ingresos y giros por régimen
			Articular PAA con las disposiciones a la gestión pública del ppto	Evaluar la financiación del costo médico (interfaz contable y la reserva técnica)	Efectuar el seguimiento a la ejecución presupuestal de la operación comercial para que los recursos asignados sean efectivamente ejecutados	Efectuar el seguimiento a la ejecución presupuestal de la operación comercial para que los recursos asignados sean efectivamente ejecutados
			Coordinar levantamiento medida preventiva de Programa de Recuperación	Efectuar el seguimiento a la ejecución presupuestal de cada uno de los contratos del costo médico, identificando el equilibrio en las obligaciones y pagos.	Identificar los giros de la operación comercial	Gestión para la oportuna generación de autorizaciones de servicios de salud
			Fortalecer la gestión de la reserva técnica		Identificar las obligaciones de la operación comercial	Análítica predictiva al costo medico por cohortes de riesgo priorizadas
		Optimizar el gasto administrativo	Fortalecer las medidas de austeridad en el gasto.	Articular plan de austeridad de gasto para la vigencia 2022	Identificar las obligaciones de funcionamiento	Efectuar el seguimiento a la ejecución presupuestal del funcionamiento para que los recursos asignados sean efectivamente ejecutados
			Generar alertas y promover la toma de decisiones que impactan el Resultado Financiero de la Entidad	Controlar al gasto administrativo operativo en cumplimiento de las políticas la austeridad del gasto.	Identificar los giros de funcionamiento	

DR01-PE – V1.0-2022

PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO 2021-2024	ESTRATEGIA POA	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA - COMPROMISO LÍDER 2021	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA - COMPROMISO LÍDER 2022	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA - COMPROMISO LÍDER 2023	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA - COMPROMISO LÍDER 2024
			Implementar el Sistema Presupuestal en pleno en la vigencia 2021, ningún gasto sin respaldo.	Ejecutar los pagos a cargo de recursos de capitalización en cumplimiento del plan de pagos, cumplir lo aprobado en Comité de Pagos	Efectuar el seguimiento a la ejecución presupuestal del funcionamiento para que los recursos asignados sean efectivamente ejecutados	Implementar acciones de control que permitan el cumplimiento normativo para el trámite de la cuenta medica
		Optimizar proceso de cuentas médicas	* Conciliar y depurar la glosa pendiente de gestionar con los prestadores de Servicios de Salud, con el fin de dar cumplimiento a la meta definida por la SNS en indicadores Fénix.	Implementar la desmaterialización del proceso de cuentas médicas	Implementar acciones de control que permitan el cumplimiento en los tiempos normativos para el trámite de la cuenta medica	
			* Depurar el mayor % de saldos antes de la terminación del contrato con Tool S.S (Cerrar pendientes por conciliar periodo Capital (a septiembre 20 de 2019).	Medir adherencia del modelo de auditoría de la facturación que permita optimizar calidad en la auditoria de las facturas.	Implementar y desarrollar una herramienta que permita el monitoreo de la calidad de la información en la muestra definida de la cuenta medica	
			Implementar y estabilizar el proceso integral de auditoría de cuentas médicas al interior de la EPSS:	Conciliar la cartera de los 20 prestadores con mayor facturación por modalidad evento, que permita el cierre a vigencia 2021		
				Gestionar la depuración y conciliación de la glosa, priorizando aquellos prestadores que generan mayor impacto.		

DR01-PE – V1.0-2022

PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO 2021-2024	ESTRATEGIA POA	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA COMPROMISO LÍDER 2021	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA COMPROMISO LÍDER 2022	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA COMPROMISO LÍDER 2023	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA COMPROMISO LÍDER 2024
IMPACTO EN SALUD	8 DESARROLLAR 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	Conformación de alianzas para objetivos específicos, por ejemplo, disminución de una patología concreta (sífilis congénita) Contar con una red de prestadores de servicios eficientes y con calidad (Entregables visitas precontractuales y matriz contratación) Espacios de análisis y construcción de respuesta de acuerdo con las necesidades de la población	Fortalecer la adhesión y participación del Convenio Marco de Cooperación 0027 de 2020 de la SDS del que hace parte Capital Salud EPS, mediante la participación en componentes no adscritos y el ajuste de los equipos operativos que ya existen en dicho convenio	Mantener el monitoreo de la red que permita la organización de acuerdo con la resolución 1441 2016 con el fin de responder las necesidades de la población	Gestión de la conformación de la red integrada de servicios de Salud
		Fortalecer los métodos de comunicación, seguimiento, medición y control a través de comités tripartitos (EPS - SDS - Prestadores)	Conformar espacios de construcción en cumplimiento al objetivo como red integrada de servicios de salud.	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 Continuidad) y Suficiencia Financiera (Costo Médico y Presupuesto)	Implementar estrategias orientadas a disminuir el costo medico	Realizar el seguimiento a la suficiencia de red (oferta de servicios público privado)

DR01-PE – V1.0-2022

PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO 2021-2024	ESTRATEGIA POA	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA COMPROMISO LÍDER 2021	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA COMPROMISO LÍDER 2022	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA COMPROMISO LÍDER 2023	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA COMPROMISO LÍDER 2024
			Establecer auditorias interdisciplinarias con el fin de evidenciar oportunidades de mejora y/o ajustes en la métrica Establecer reuniones con las Subredes y la SDS para establecer estrategias que impacten en la atención de los usuarios afiliados Fortalecer los equipos de auditoría que permita generar información para la mejora y la toma de decisiones.	Documentar, actualizar, y normalizar el 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 Continuidad) y Suficiencia Financiera (Costo Médico y Presupuesto)		

Copia No Controlada

DR01-PE – V1.0-2022

PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO 2021-2024	ESTRATEGIA POA	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA COMPROMISO LÍDER 2021	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA COMPROMISO LÍDER 2022	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA COMPROMISO LÍDER 2023	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA COMPROMISO LÍDER 2024
		Innovación en modelos de contratación donde se incluyan la integración de redes (EPS - EGAT - SUBREDES) bajo del modelo de atención de la EAPB.	fortalecer los modelos de contratación de acuerdo con el modelo de atención y a los costos en salud de la EAPB (Estudios previos o informes de justificación, contratos u OTRO SI) Nuevos Modelo de contratación Diseñar e implementar modelos de contratación diferenciales enfocados a la gestión del riesgo a	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 Capitatores 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. 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	Realizar monitoreo a la implementación del enfoque diferencial en el marco del Modelo de Atención en salud, con énfasis en criterios de Calidad y humanización que permita posicionar el Modelo como referente Nacional.	Gerenciamiento en la ejecución de los contratos

DR01-PE – V1.0-2022

PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO 2021-2024	ESTRATEGIA POA	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA COMPROMISO LÍDER 2021	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA COMPROMISO LÍDER 2022	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA COMPROMISO LÍDER 2023	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA COMPROMISO LÍDER 2024
			través de alianzas estratégicas con expertos Red diferencial para régimen contributivo (CONTRATOS) Reingeniería del proceso de contratación con miras a la creación del área de contratación			
	9. MEJORAR EL ESTADO DE LA SALUD DE LA POBLACIÓN OBJETO DE LA EPS	Caracterizar a la población afiliada a Capital Salud, identificando de manera oportuna su riesgo en salud con el fin de tomar las acciones pertinentes.	Caracterización de población nueva afiliada y socialización a los grupos de interés	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 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	Identificar, gestionar y controlar el riesgo individual con intervenciones acorde a la RIA con el fin de impactar de manera positiva los resultados en salud de la población afiliada	Actualizar y mejorar la cobertura de la caracterización de la población por cursos de vida según necesidad

DR01-PE – V1.0-2022

PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO 2021-2024	ESTRATEGIA POA	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA - COMPROMISO LÍDER 2021	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA - COMPROMISO LÍDER 2022	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA - COMPROMISO LÍDER 2023	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA - COMPROMISO LÍDER 2024
		Gestionar el Riesgo en Salud de los Afiliados (Rediseño de Cohortes), centrado en la salud individual, comunitaria y colectiva	Fortalecer la detección temprana del riesgo en salud mediante la articulación Y alianzas con entidades sectoriales e intersectoriales (ICBF, Integración Social, LGTBI, etc.) y con el Plan de Intervenciones Colectivas (PIC) en sus diferentes ámbitos (Familiar, Comunitario, Laboral y Escolar)	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)	Implementar la RIA de Promoción y Mantenimiento de la Salud	Realizar seguimiento a la gestión del riesgo individual y colectivo de las cohortes priorizadas de Capital Salud
			Gestionar y controlar del riesgo individual con intervenciones acorde a la ruta con el fin de impactar el estado de salud con etapa positiva, para de esta manera dar cumplimiento a las metas definidas en los indicadores Fénix de los dominios Gestión del Riesgo y Efectividad.	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)	Implementar la RIA Materno perinatal	
			Implementar RIAS: Enrutar a la población a la cohorte o RIAS correspondiente de acuerdo con el riesgo identificado mediante la caracterización efectuada	Actualizar, unificar y socializar el sistema de información y vigilancia de cohortes, priorizando Materno Perinatal, Enfermedades Crónicas Trasmisibles y No Trasmisibles, con énfasis	Implementar la RIA de CCV y metabólica	
					Implementar las RIA de Cáncer	
					Implementar la RIA de salud mental	
					Implementar la RIA (respiratorias, Alt	

DR01-PE – V1.0-2022

PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO 2021-2024	ESTRATEGIA POA	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA - COMPROMISO LÍDER 2021	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA - COMPROMISO LÍDER 2022	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA - COMPROMISO LÍDER 2023	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA - COMPROMISO LÍDER 2024
			para mejorar el estado de salud de los afiliados.	en Salud Mental, que permita el seguimiento a las intervenciones y adherencia a las RIAS	nutricionales, Alt. visuales y auditivas, infecciosas, salud oral, accidentes y TX, enfermedades ambientales, huérfanas, accidentes laborales, autoinmunes, zoonosis).	
	10. POSICIONAR LA EPS COMO REFERENTE NACIONAL EN SALUD	Incrementar y fortalecer las estrategias de comunicaciones-marketing y mercadeo para posicionar a Capital Salud	Desarrollar soluciones tecnológicas de respuesta automáticas en los diferentes canales de atención. Incrementar y mejorar el relacionamiento Stakeholders como medios de comunicación, Empresas, Entidades Estatales.	Implementar el Plan de Comunicaciones y Mercadeo e Imagen Institucional de la EPS Capital Salud	Diseñar campañas y nuevas acciones que den respuesta a las necesidades de información y comunicación con nuestros trabajadores y usuarios	Lograr una percepción positiva de las comunicaciones externas e internas de Capital salud EPS-S.
		Alinear la comunicación de CAPITAL SALUD EPS-S a los nuevos patrones de comportamiento de nuestra población afiliada	Fortalecer la comunicación Externa e Interna de la Entidad Informar la gestión positiva con los medios de comunicación oficinas de prensa, community manager y demás stakeholders para Capital Salud.	Diseñar campañas y nuevas acciones que den respuesta a las necesidades de información y comunicación con nuestros trabajadores y usuarios	Fortalecer Los Canales De Comunicación e Información.	Lograr una percepción positiva de las comunicaciones externas e internas de Capital salud EPS-S.
		Ser reconocidos por el nuevo modelo de atención en salud	Comunicar Experiencias exitosas	Gestionar certificación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001-2015	Gestionar certificación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001-2015	Cumplimiento de los indicadores de gestión del Modelo de atención en Salud

DR01-PE – V1.0-2022

PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO 2021-2024	ESTRATEGIA POA	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA COMPROMISO LÍDER 2021	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA COMPROMISO LÍDER 2022	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA COMPROMISO LÍDER 2023	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA COMPROMISO LÍDER 2024
		por su impacto y resultados en salud a los afiliados	Posicionar la EPS- S como referente de salud en el sector con el apoyo de expertos en cada temática - Implementar y desarrollar seminarios virtuales WEBINAR con el apoyo de expertos		Operar el Modelo de Auditoría Integral y supervisión de Contratos con la red prestadora y proveedora de servicio, alineado a las diferentes modalidades de contratación, con alcance a los componentes de Acceso, pertinencia, Calidad, Seguridad, satisfacción, Suficiencia Financiera y el Monitoreo a Indicadores	Cumplimiento del Modelo de Auditoría Integral
			Aumentar satisfacción de los usuarios a través de los direccionamientos oportunos y el seguimiento al suministro efectivo en plataforma MiPres Disminuir el error en la generación de Autorizaciones Mejorar los tiempos de respuesta en Autorizaciones Optimizar el proceso de referencia y contrarreferencia y disminuir el costo de servicios por prestación en IPS No RED Para el 2021, optimizar el 40% de los procesos MIPRES a través de	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)	Supervisar los contratos con la red prestadora y proveedora de servicio, alineado a las diferentes modalidades de contratación	Gestionar la certificación bajo la norma NTC ISO 9001:2015 en Capital Salud EPS-S

DR01-PE – V1.0-2022

PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO 2021-2024	ESTRATEGIA POA	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA COMPROMISO LÍDER 2021	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA COMPROMISO LÍDER 2022	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA COMPROMISO LÍDER 2023	ACTIVIDAD ESTRATÉGICA COMPROMISO LÍDER 2024
			desarrollos en aplicativos y la administración integral de bases de información			

Copia No Controlada

DR01-PE – V1.0-2022

Fuente. Propia Oficina Asesora de Planeación

El desarrollo de los talleres estratégicos implementados con los líderes de procesos se ejecutó el avance de objetivos, estrategias y acciones estratégicas dentro de los tiempos relacionados a continuación:

ACTIVIDAD	FECHA EJECUCIÓN	PORCENTAJE COMPLETADO	PERIODOS							
			28 ago	28 sep	05 oct	13 oct	30 oct	05 nov	10 nov	24 nov
Jornada de apertura definición Planeación Estratégica Grupo Directivo	28 ago	100%								
Jornada Planeación Estratégica desarrollo Perspectiva Impacto en Salud - Objetivos Estratégicos 8, 9 y 10 - Dirección Médica	28 sep	100%								
Jornada Planeación Estratégica desarrollo Perspectiva Aprendizaje y Crecimiento - Objetivo Estratégico 2 - Oficina Tecnología	05 oct	100%								
Jornada Planeación Estratégica desarrollo Perspectiva Financiera y Usuarios - Objetivos Estratégicos 5 y 7- Dirección Administrativa y Financiera y Dirección de Operaciones	13 oct	100%								
Jornada Planeación Estratégica desarrollo Perspectiva Usuarios - Objetivos Estratégicos 6 y 10 - Dirección de Atención al Usuario	28 oct	100%								
Jornada Planeación Estratégica desarrollo Perspectiva Procesos Internos - Objetivos Estratégicos 3 y 4, Política de Calidad, Revisión Mapa de Procesos - Oficina Asesora de Planeación y Oficina Asesora de Control Interno - Sesión 1	04 nov	100%								
Jornada Planeación Estratégica desarrollo Perspectiva Procesos Internos - Objetivos Estratégicos 3 y 4, Política de Calidad, Revisión Mapa de Procesos - Oficina Asesora de Planeación y Oficina Asesora de Control Interno - Sesión 2	10 nov	100%								
Jornada Planeación Estratégica desarrollo Perspectiva Aprendizaje y Crecimiento - Objetivos Estratégicos 1 - Dirección Talento Humano	24 nov	100%								

Fuente. Propia Oficina Asesora de Planeación 2020

1. IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS

El despliegue de plan estratégico se hará a través de planes operativos definidos por cada uno de los responsables asignados a cada una de las actividades estratégicas, esta asignación estará asociada al alcance con el que cuenta cada uno de los procesos de la organización y podrá ser definido por el director o jefe de proceso encargado de dar cumplimiento al objetivo estratégico.

2. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

El seguimiento y evaluación se realizará mensualmente a través del resultado de indicadores e informes trimestrales de gestión.

- Seguimiento a través de Planes Operativos Anuales por Objetivos Estraticos: Actividad a realizarse en acompañamiento con el equipo de Planeación a través del acompañamiento en la formulación y seguimiento a objetivos, metas e indicadores operativos.
- Seguimiento mediante el tablero de control o cuadro de mando integral, en el cual reposarán los resultados presentados de manera trimestral.

- Mediante los comités de Gestión y Desempeño y Comité Directivo, se presentan los resultados a la Gerencia.
- Por medio de los comités directivos se estará exigiendo el cumplimiento al diligenciamiento de la información y gestión de resultados.

Se desarrollarán reuniones y mesas de trabajo con los líderes de proceso en donde se verificará el correcto diligenciamiento de indicadores de gestión y planes de mejora frente a un eventual no cumplimiento a las metas establecidas.

Estas reuniones permitirán establecer la monitorización permanente en la gestión del riesgo mitigando las brechas más importantes en términos del impacto de resultados negativos que afecten la correcta operatividad de la entidad y su gestión de resultados.

- **Junta Directiva**

De conformidad con lo establecido en la Circular 007 de 2017 expedida por la Superintendencia Nacional de Salud, en el cual define lineamientos y responsabilidades de forma proporcional al interior de la estructura organizacional de cada entidad, en este sentido, el numeral 3.3.2.1.1 en la **medida 18** define que la Junta Directiva (u órgano equivalente) tiene entre sus responsabilidades, además de las establecidas en la ley, al menos las siguientes para efecto de la planeación estratégica institucional:

- Definir la orientación estratégica de la entidad y su cobertura geográfica, en el contexto de la regulación que le es aplicable y hacerle seguimiento periódico.
- Medir y evaluar la calidad de los servicios de salud y de los procesos de atención al usuario.
- Realizar la planeación financiera y la gestión de los recursos necesarios para el cumplimiento de la misión de la entidad.
- Aprobar el presupuesto anual y el plan estratégico.
- Establecer planes de sistemas de información para cumplir los objetivos de la entidad y los requerimientos de las autoridades, los prestadores y los usuarios, y supervisar su implementación.

Por lo anterior, dentro del desarrollo estratégico se presentan las siguientes fases de la participación de la junta directiva:

1. Evaluación de los objetivos y direccionamiento Estratégicos

El direccionamiento estratégico de la organización se define como la formulación de las finalidades y propósitos, donde presenta el camino a seguir a un largo plazo, con el enfoque de perdurabilidad, sostenibilidad, satisfacción de los afiliados y resultados en salud para Capital Salud EPS, el cual, es el marco referencial para la construcción de la plataforma estratégica.

Durante los meses de julio a noviembre 2020 se definió y estructuró el direccionamiento estratégico que fue utilizado para la construcción de la plataforma estratégica, la definición de objetivos, acciones y actividades estratégicas para Capital Salud EPS durante la vigencia 2021 - 2024.

En este contexto y en cumplimiento con lo definido por la Circular 007 de 2017, la junta directiva evaluará los objetivos estratégicos a través de la planeación estratégica institucional 2021 – 2024 para su respectiva aprobación.

2. Selección de la Estrategia

Por medio de los objetivos estratégicos definidos durante la construcción de la planeación estratégica y la lluvia de ideas realizada durante la jornada del 28 de agosto de 2020 con el máximo órgano colegiado de la EPS comprendido entre los miembros de junta directiva y la participación del grupo directivo, se proponen los siguientes objetivos estratégicos que serán objetos de evaluación y aporte estratégico por parte de la junta directiva:

- 7. Lograr la sostenibilidad financiera de la EPS.*
- 9. Mejorar el estado de salud de la población objeto de la EPS.*

3. Participes de la Estrategia

La dinámica participativa de la junta directiva dentro de la planeación estratégica se genera a través de espacios de evaluación de manera semestral, en el cual, la Gerencia General presentará los resultados de la planeación estratégica, enfocando del mismo modo las estrategias definidas, de esta manera se evidencia la verificación, evaluación y comportamiento de la estrategia, de acuerdo con las competencias y funciones definidas en la Circular 007 de 2017.

4. Recomendaciones a la Gerencia General

La Junta Directiva a través de estos espacios participativos y con base a la ejecución de la planeación estratégica institucional, generarán recomendaciones a la Gerencia General para que se ejecuten, tomen acciones y se definan aspectos a fortalecer de acuerdo con el seguimiento y verificación de la estrategia.

• Esquema Participativo



3. DIVULGACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

La divulgación se realizará mediante una presentación formal a todos los niveles de la organización, donde se dé a conocer toda la estrategia construida, la metodología, los talleres realizados, las evidencias fotográficas, etc. Esto será acompañado de una estrategia de comunicación interna vía email, imágenes en protectores de pantalla, afiches, presentaciones, visitas a sedes, junto con la socialización en la Inducción Institucional al personal nuevo que ingrese a la EPS.

De acuerdo con lo anterior, esta primera etapa propende generar sensibilización, vivencia y pertenencia sobre el plan estratégico. Posteriormente, se realizarán las actividades de capacitación y entrenamiento focalizadas a dar a conocer el fondo de la planeación estratégica y las líneas de trabajo que deben adoptarse durante el periodo 2021-2024, de tal manera que exista claridad en el manejo de indicadores, construcción, análisis y se enfoque la gestión en el cumplimiento del resultado esperado.

Elaboración PEI	Christian David Rincón Ruiz Carlos Alberto Núñez	Cargo	Profesional de Procesos y Calidad Coordinador de Organización y métodos – Jefe de planeación (E).
Fecha de creación PEI	Enero 2021		
Aprobación del PEI	Junta Directiva aprueba el PEI 2021-2024	Fecha Acta	Acta 123- enero 21 de 2021
Generación POA 2024	Luz Helena Calderon Maria Helena Gomez	Cargo	Dirección de Estrategia y planeación Profesional de Procesos y Calidad Enero 2024
Aprobación de POA 2024	Comité Directivo aprueba el POA 2024	Fecha Acta	Acta 29 de febrero de 2024 del Comité Directivo

Nota: Durante el mes de febrero del 2023 se ajustó el documento con la inclusión de la columna Actividad Estratégica – Compromiso del Líder 2024 en la tabla estructura estratégica.

Durante el mes de mayo del 2024 se ajustó el documento con la inclusión de la columna Actividad Estratégica – Compromiso del Líder 2024 en la tabla estructura estratégica.