

	POLITICA DE PREVENCIÓN DEL DAÑO ANTIJURIDICO PARA LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS SANCIONATORIOS INICIADOS POR LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD MACROPROCESO GESTIÓN LEGAL Y JURIDICA PROCESO DE CONCILIACIONES Y DEMANDAS	CÓDIGO: A17-LJ
		VERSIÓN: V1.0-2020

POLITICA DE PREVENCIÓN DEL DAÑO ANTIJURIDICO PARA LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS SANCIONATORIOS INICIADOS POR LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD
CAPITAL SALUD EPS-S

1. INTRODUCCIÓN

CAPITAL SALUD EPS-S es una entidad creada en cumplimiento del Acuerdo 357 de 2009 del Concejo de Bogotá, el cual autoriza la constitución de una ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD DE CARÁCTER DISTRITAL, constituida como una sociedad de economía mixta, organizada comercialmente bajo la forma de una Sociedad por Acciones Simplificada, con aportes públicos (Distrito Capital, socio mayoritario) y privados (Salud Total EPS), con fines de interés social, autonomía administrativa y financiera, que hace parte del Sistema General de Seguridad Social en Salud - SGSSS.

Uno de los principales riesgos jurídicos y económicos de las Entidades Promotoras de Salud corresponde la imposición de multas por parte de la Superintendencia Nacional de Salud a través de la Superintendencia Delegada de Procesos Administrativos, como consecuencia de las actuaciones generadoras de un incumpliendo y omisión a las normas del SGSSS.

La correcta implementación de una política de prevención del daño antijurídico es una herramienta eficiente porque requiere una oportuna y coordinada gestión de todas las áreas de la EPS, coadyuvando cada una desde su rol a prevenir la conformación de conductas generadoras de investigación ante la Superintendencia Delegada de Procesos Administrativos y la imposición de multas en contra del patrimonio de la aseguradora de salud o de los directivos responsables de la gestión correspondiente.

Así pues, con el objetivo de intervenir y reducir las sanciones impuestas mediante procesos administrativos sancionatorios, el Comité de Conciliación acorde a sus competencias legales, decide adoptar una política institucional que permita mitigar la incidencia del daño antijurídico a través de la oportuna y coordinada gestión de los procesos a cargo de las diferentes dependencias de la EPS en aquellos casos que probablemente sean materia de investigación por la Superintendencia Delegada de Procesos Administrativos, bien sea por traslado de alguna otra Delegada, por otra entidad de control o por los usuarios mismos.

En virtud de lo enunciado, CAPITAL SALUD EPS-S contará con una posición unificada y coherente, en aquellos casos donde se identifiquen incumplimientos a las normas del SGSSS, sean estas por primera vez o reiteradas, lo cual acarreará como acciones adicionales: una auditoría especial por parte de la Oficina Asesora de Control Interno y las correspondientes investigaciones disciplinarias por el Área de Gestión Humana contra el o los trabajadores que incumplan su rol dentro de los procesos en los cuales interactúa o la función asignada.

2. OBJETIVO GENERAL DE LA POLÍTICA

Prevenir y reducir el número de sanciones impuestas a CAPITAL SALUD EPS-S por la Superintendencia Nacional de Salud a través de la Superintendencia Delegada de Procesos Administrativos.

	POLITICA DE PREVENCIÓN DEL DAÑO ANTIJURIDICO PARA LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS SANCIONATORIOS INICIADOS POR LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD MACROPROCESO GESTIÓN LEGAL Y JURIDICA PROCESO DE CONCILIACIONES Y DEMANDAS	CÓDIGO: A17-LJ
		VERSIÓN: V1.0-2020

3. MARCO JURÍDICO DE LA POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE DAÑO ANTIJURÍDICO PARA LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS SANCIONATORIOS INICIADOS POR LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD.

El Estado en el ejercicio del "ius puniendi" ha permitido a las distintas instituciones que tienen dicha función, imponer sanciones pecuniarias por conductas previamente establecidas como prohibidas o no permitidas para las personas jurídicas y naturales, entre las cuales se encuentra facultada la Superintendencia Nacional de Salud para que a través de la Superintendencia Delegada de Procesos Administrativos ejerza funciones de control a las EAPB y demás actores dentro del Sistema General de Seguridad Social en Salud mediante el procedimiento administrativo sancionatorio.

La Ley 1438 de 2011 reguló en sus artículos 128 y 130 el procedimiento administrativo sancionatorio aplicable por la Superintendencia Nacional de Salud a sus vigilados para la imposición de multas o la revocatoria de la licencia de funcionamiento y las conductas que vulneren el Sistema General de Seguridad Social en Salud y el derecho a la salud, así:

"Artículo 128. Procedimiento sancionatorio. La Superintendencia Nacional de Salud aplicará las multas o la revocatoria de la licencia de funcionamiento realizando un proceso administrativo sancionatorio consistente en la solicitud de explicaciones en un plazo de cinco (5) días hábiles después de recibida la información, la práctica de las pruebas a que hubiere lugar en un plazo máximo de quince (15) días calendario, vencido el término probatorio las partes podrán presentar alegatos de conclusión dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes. La Superintendencia dispondrá de un término de diez (10) días calendario después del vencimiento del término para presentar alegatos de conclusión para imponer la sanción u ordenar el archivo de las actuaciones. Si no hubiere lugar a decretar pruebas, se obviará el término correspondiente. La sanción será susceptible de los recursos contenidos en el Código Contencioso Administrativo.

...

Artículo 130. Conductas que vulneran el Sistema General de Seguridad Social en Salud y el derecho a la salud. La Superintendencia Nacional de Salud, impondrá multas en las cuantías señaladas en la presente ley o revocará la licencia de funcionamiento, si a ello hubiere lugar, a las personas naturales y jurídicas que se encuentren dentro del ámbito de su vigilancia, así como a título personal a los representantes legales de las entidades públicas y privadas, directores o secretarios de salud o quien haga sus veces, jefes de presupuesto, tesoreros y demás funcionarios responsables de la administración y manejo de los recursos del sector salud en las entidades territoriales, funcionarios y empleados del sector público y privado de las entidades vigiladas por dicha Superintendencia, cuando violen las disposiciones del Sistema General de Seguridad Social en Salud, entre otras, por incurrir en las siguientes conductas:

130.1 Violar la Ley 1098 de 2006 en lo relativo a la prestación de servicios de salud.

130.2 Aplicar preexistencias a los afiliados por parte de la Entidad Promotora de Salud.

130.3 Impedir u obstaculizar la atención inicial de urgencias.

130.4 Poner en riesgo la vida de las personas de especial protección constitucional.

130.5 No realizar las actividades en salud derivadas de enfermedad general, maternidad, accidentes de trabajo, enfermedad profesional, accidentes de tránsito y eventos catastróficos.

	POLITICA DE PREVENCIÓN DEL DAÑO ANTI JURIDICO PARA LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS SANCIONATORIOS INICIADOS POR LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD MACROPROCESO GESTIÓN LEGAL Y JURIDICA PROCESO DE CONCILIACIONES Y DEMANDAS	CÓDIGO: A17-LJ
		VERSIÓN: V1.0-2020

130.6 Impedir o atentar en cualquier forma contra el derecho a la afiliación y selección de organismos e instituciones del Sistema de Seguridad Social Integral, por parte del empleador y, en general, por cualquier persona natural o jurídica.

130.7 Incumplir las instrucciones y órdenes impartidas por la Superintendencia, así como por la violación de la normatividad vigente sobre la prestación del servicio público de salud y el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

130.8 Incumplir con las normas de afiliación por parte de los empleadores, contratistas, entidades que realizan afiliaciones colectivas o trabajadores independientes.

130.9 Incumplir la Ley 972 de 2005.

130.10 Efectuar por un mismo servicio o prestación un doble cobro al Sistema General de Seguridad Social en Salud.

130.11 Efectuar cobros al Sistema General de Seguridad Social en Salud con datos inexactos o falsos.

130.12 No reportar oportunamente la información que se le solicite por parte del Ministerio de la Protección Social, la Superintendencia Nacional de Salud, por o por la Comisión de Regulación en Salud o quien haga sus veces.

130.13 Obstruir las Investigaciones e incumplir las obligaciones de información.

130.14 Incumplir con el reconocimiento y pago de las prestaciones económicas en el Sistema General de Seguridad Social en Salud."

Las normas antes citadas, son el marco con el que la Superintendencia Nacional de Salud ha iniciado investigaciones administrativas a sus sujetos vigilados, postulados que fueron reglamentados mediante la Resolución 1650 de 2014 "Por la cual se desarrolla el procedimiento administrativo sancionatorio aplicable por la Superintendencia Nacional de Salud." y la Resolución 2105 de 2014 "Por la cual se adiciona la Resolución No. 1650 de 28 de agosto de 2014, que desarrolla el procedimiento administrativo sancionatorio aplicable por la Superintendencia Nacional de Salud.", adicionando en esta última los lineamientos acerca de la notificación personal y por estado en el desarrollo del procedimiento administrativo sancionatorio.

Luego, con la Ley 1949 de 2019 surgió un hito histórico en la regulación de este procedimiento, en razón que se realizó modificaciones en las cuantías de las multas, las repercusiones legales por incurrir en conductas que vulneran el SGSS aumentaron su severidad y se ampliaron los términos para resolver las investigaciones administrativas y de caducidad que discrepan con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, como se procede a detallar a continuación:

Conductas que vulneran el SGSSS

Adicional a las catorce (14) causales establecidas en el artículo 130 de la Ley 1438 de 2011, se ampliaron las conductas que generan infracciones administrativas, fortaleciendo la capacidad institucional de la Superintendencia Nacional de Salud en materia sancionatoria, de tal manera que de llegarse a configurar alguna de éstas, la Superintendencia Delegada de Procesos Administrativos podrá sancionar, por:

- No dar aplicación a los mandatos de la Ley 1751 de 2015, en lo correspondiente a la prestación de los servicios de salud.

	POLITICA DE PREVENCIÓN DEL DAÑO ANTI JURIDICO PARA LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS SANCIONATORIOS INICIADOS POR LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD MACROPROCESO GESTIÓN LEGAL Y JURIDICA PROCESO DE CONCILIACIONES Y DEMANDAS	CÓDIGO: A17-LJ
		VERSIÓN: V1.0-2020

- Incumplir los compromisos obligatorios de pago y/o depuración de cartera producto de las mesas de saneamiento de cartera, acuerdos conciliatorios y/o cualquier otro acuerdo suscrito entre las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud y las Entidades Promotoras de Salud del Régimen Subsidiado y del Contributivo o entre estas y cualquier otra entidad de los regímenes especiales o de excepción.
- No brindar un diagnóstico oportuno, entendido como el deber que tienen las entidades responsables de prestar servicios de salud en aras de determinar el estado de salud de sus usuarios, de manera que se impida o entorpezca el tratamiento oportuno.
- Aplicar descuentos directos, sobre los pagos a realizar a los prestadores de servicios de salud sin previa conciliación con estos, en los eventos en que las entidades responsables de pago efectúen reintegros de recursos a la Administradora de Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud (ADRES). En todo caso, se respetarán los acuerdos de voluntades suscritos entre las entidades, en relación con los pagos y sus descuentos.
- Incumplir los planes de mejoramiento suscritos en ejercicio de las funciones de inspección y vigilancia de la Superintendencia Nacional de Salud.
- Incumplir con las normas que regulan el flujo de recursos y el financiamiento del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Incumplir los términos y condiciones del trámite de glosas a las facturas por servicios de salud, impedir la radicación de las facturas e imponer causales de glosas y devoluciones injustificadas o inexistentes.

Se puede afirmar entonces que, las modificaciones de las conductas no solo son cuantitativas al aumentar a veintiún (21) infracciones administrativas, sino que se adicionan de manera expresa el incumplimiento a las disposiciones establecidas en la Ley Estatutaria de Salud, el flujo de recursos y con ello, los compromisos de pagos en mesas de saneamiento de cartera, acuerdos conciliatorios, descuentos a los pagos que se efectúen a las IPS sin la autorización previa y el no acatamiento en los términos y condiciones del trámite de radicación y/o glosas a las facturas por servicios de salud.

Tipo de sanciones y valor de las multas:

Esta es quizás, de las modificaciones más relevantes por las repercusiones económicas y disciplinarias que conlleva a los vigilados, en razón que se aumenta el valor de las multas que podrán imponerse, de la siguiente forma:

Tipo de persona	Ley 1438 de 2011	Ley 1949 de 2019
Jurídica	Hasta 2500 SMLMV	Hasta 8000 SMLMV
Natural	Hasta 200 SMLMV	Hasta 2000 SMLMV

A su vez, en caso de remoción de representantes legales y/o revisores fiscales en los eventos en que se compruebe que autorizó, ejecutó o toleró con dolo o culpa grave conductas violatorias de las normas del Sistema de Seguridad Social en Salud, estos quedarán inhabilitados hasta por un término de quince (15) años para el ejercicio de cargos que

	<p align="center">POLITICA DE PREVENCIÓN DEL DAÑO ANTI JURIDICO PARA LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS SANCIONATORIOS INICIADOS POR LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD MACROPROCESO GESTIÓN LEGAL Y JURIDICA PROCESO DE CONCILIACIONES Y DEMANDAS</p>	<p>CÓDIGO: A17-LJ</p>
		<p>VERSIÓN: V1.0-2020</p>

contemplan la administración de los recursos públicos del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Esta inhabilidad se aplicará siempre de forma gradual y proporcional a la gravedad de la conducta, con ello, la competencia preferente de la Procuraduría General de la Nación debe ser aclarada, además regular la manera en que esta será aplicada, a efectos de evitar cualquier arbitrariedad y el respeto al debido proceso del vigilado.

Términos para resolver investigaciones administrativas y caducidad:

El artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo establece un procedimiento solo aplicable en ausencia de leyes especiales o, ante la existencia de ellas, a lo no previsto en las mismas; lo que significa que dicho procedimiento es de carácter subsidiario, porque solo aplica en ausencia de leyes especiales que regulen la materia y supletorio, toda vez que cumple funciones de integración normativa frente a lo no previsto en ellas.

En todo caso, ante el silencio de las leyes especiales sobre aspectos como la caducidad de la facultad sancionatoria, los recursos y el silencio administrativo, por ejemplo, resultarán aplicables las reglas del CPACA, sin perjuicio del principio de favorabilidad en materia sancionatoria, que cubre tanto aspectos sustanciales como procedimentales, en la medida en que es un elemento fundamental del debido proceso (C. Const., sents. C- 922/01 y C-207/03).

Por ende, la Ley 1949 de 2019 expidió una reglamentación especial frente al procedimiento administrativo sancionatorio, en la que la facultad que tiene la Superintendencia Nacional de Salud para imponer sanciones, caduca a los cinco (5) años de haber sucedido el hecho, la conducta u omisión que pudiere ocasionarlas, término dentro del cual el acto administrativo sancionatorio debe haber sido expedido y notificado, ampliando así el término previsto con anterioridad, el cual correspondía a tres (3) años.

Equivalentemente, frente al término para resolver los recursos de reposición y apelación, el Ente de Control contará con (2) dos años contados a partir del día siguiente al de su oportuna interposición, transcurrido este plazo sin que se hubieran emitido las decisiones correspondientes se configurará el silencio administrativo positivo, se observa entonces una diferencia en cuanto a los términos con los que cuentan las demás entidades de orden nacional y territoriales.

Es de aclarar, que el término de excepción propuesto en este artículo para resolver los recursos de vía gubernativa se aplicará por el término de tres años (3) a partir de la entrada en vigencia de la ley 1949 de 2019. Vencido este tiempo se aplicará el término de un (1) año para resolver recursos conforme a lo estipulado en el artículo 52 de la Ley 1437 de 2011.

En consecuencia, todas las conductas que se adviertan por la Superintendencia Nacional de Salud a través de sus Delegadas, serán materia de investigación por parte de la Superintendencia Delegada de Procesos Administrativos, quien de encontrar comprobada la omisión o incumplimiento a las normas del SGSSS, impondrá sanción de conformidad con la ley.

	POLITICA DE PREVENCIÓN DEL DAÑO ANTIJURIDICO PARA LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS SANCIONATORIOS INICIADOS POR LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD MACROPROCESO GESTIÓN LEGAL Y JURIDICA PROCESO DE CONCILIACIONES Y DEMANDAS	CÓDIGO: A17-LJ
		VERSIÓN: V1.0-2020

Ahora bien, la decisión de la implementación de políticas de prevención de daño antijurídico en CAPITAL SALUD EPS-S está sujeto a la deliberación que tome el Comité de Conciliación, conforme a las competencias establecidas en el Decreto 1716 del 2019, el cual establece:

"Artículo 16. *Comité de Conciliación.* El Comité de Conciliación es una instancia administrativa que actúa como sede de estudio, análisis y formulación de políticas sobre prevención del daño antijurídico y defensa de los intereses de la entidad.

Igualmente decidirá, en cada caso específico, sobre la procedencia de la conciliación o cualquier otro medio alternativo de solución de conflictos, con sujeción estricta a las normas jurídicas sustantivas, procedimentales y de control vigentes, evitando lesionar el patrimonio público. La decisión de conciliar tomada en los términos anteriores, por sí sola, no dará lugar a investigaciones disciplinarias, ni fiscales, ni al ejercicio de acciones de repetición contra los miembros del Comité.

Artículo 19. *Funciones.* El Comité de Conciliación ejercerá las siguientes funciones:

1. *Formular y ejecutar políticas de prevención del daño antijurídico."*

El Distrito al respecto ha regulado en el modelo de gestión jurídica pública en el Decreto 430 de 2018 y Decreto 839 del 2018, lo siguiente:

Artículo 3. Modelo de Gestión Jurídica Pública. El MGJP es un sistema integral dirigido a la administración, orientación, desarrollo y seguimiento de la gestión jurídica en el ámbito distrital en busca de alcanzar altos estándares de eficiencia y seguridad jurídica que faciliten la toma de decisiones, la protección de los intereses del Distrito Capital y la prevención del daño antijurídico.

Las entidades y organismos distritales desarrollarán la prevención de conductas que puedan generar una lesión ilegítima o daños a los particulares o al Distrito Capital, que en el ejercicio de la función pública lleven a la administración a responder por los perjuicios patrimoniales y/o extrapatrimoniales que se causen.

Adicionalmente, la Prevención del Daño Antijurídico hace parte de la Defensa Judicial y consiste en solucionar, mitigar o controlar la falencia administrativa o misional que genera litigiosidad. En este caso, la política de prevención del daño antijurídico debe ser proferidas por el Comité de Conciliación de la entidad u organismo distrital atendiendo los lineamientos que defina la Secretaría Jurídica Distrital.

Las políticas que se formulen y emitan por parte de los Comités de Conciliación de las entidades y organismos distritales serán presentadas a la Secretaría Jurídica Distrital quien analizará la pertinencia de adoptarlas para el Distrito Capital.

La experiencia del Comité de Conciliación de CAPITAL SALUD EPS-S derivada del conocimiento de las sanciones impuestas por la Superintendencia Nacional de Salud, ha generado la formulación de políticas en materia de defensa judicial y de prevención del daño antijurídico, de acuerdo con la siguiente metodología:

	POLITICA DE PREVENCIÓN DEL DAÑO ANTIJURIDICO PARA LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS SANCIONATORIOS INICIADOS POR LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD MACROPROCESO GESTIÓN LEGAL Y JURIDICA PROCESO DE CONCILIACIONES Y DEMANDAS	CÓDIGO: A17-LJ
		VERSIÓN: V1.0-2020

4. METODOLOGÍA

Para la construcción de la política de prevención del daño antijurídico para los procesos administrativos sancionatorios iniciados por la Superintendencia Nacional de Salud, se tomaron en cuenta los procedimientos y la normativa diseñada por la Agencia de Defensa Jurídica del Estado- ANDJE, entre los que resaltamos, los siguientes:

- Manual para la elaboración de Políticas de Prevención del Daño Antijurídico.
- "Paso a paso" para la elaboración de políticas de prevención del daño antijurídico.

4.1 Identificación de la Actividad Litigiosa e Identificación de Riesgos:

Nombre de la Entidad:		Nivel de litigiosidad:		
CAPITAL SALUD EPS-S		ALTA		
Paso uno: Identificación de la actividad litigiosa				
Periodo Analizado		Desde: enero 2019 Hasta: diciembre 2019		
Tipo de insumo	Tipo de acción	Causa general	Frecuencia	Valor Pretensión
Procesos iniciados ante la Superintendencia Delegada de Procesos Administrativos	Investigación administrativa sancionatoria	Incumplimiento a las normas del SGSSS	3	\$0
Sanción confirmada por la Superintendencia Nacional de Salud	Pagos realizados a la Superintendencia Nacional de Salud	Incumplimiento a las normas del SGSSS	14	\$ 490.310.419
Total				\$ 490.310.419

4.2 Analizar las Causas Primarias o Subcausas

Nombre de la entidad		Causas primarias o subcausas	Frecuencia	Área generadora de la conducta
Causa general priorizada	Hechos			
Incumplimiento a las normas del SGSSS	Inoportunidad en la prestación oportuna de los servicios de salud prestados a afiliados de CAPITAL SALUD EPS-S	Atención al usuario	3	Dirección Nacional de Servicio al Cliente, Atención al Usuario y Comunicaciones - Dirección Nacional Técnica y de Salud
		Deficiencia en la prestación de los servicios de salud	2	Dirección Nacional Técnica y de Salud
		Incumplimiento a fallo de tutela	2	Dirección Nacional Técnica y de Salud

	POLITICA DE PREVENCIÓN DEL DAÑO ANTI JURIDICO PARA LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS SANCIONATORIOS INICIADOS POR LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD MACROPROCESO GESTIÓN LEGAL Y JURIDICA PROCESO DE CONCILIACIONES Y DEMANDAS	CÓDIGO: A17-LJ
		VERSIÓN: V1.0-2020

4.3 Elaborar el Plan de Acción

Nombre de la entidad		CAPITAL SALUD EPS-S				
Causas primarias o subcausas	¿Medida Que hacer?	Mecanismo- Como hacerlo	Cronogram a- Cuando Hacerlo	Responsable - Quien lo va a hacer	Recursos - Con que lo va a hacer	Divulgación
Atención al usuario	Entregar y/o agendar oportuna mente los insumos o servicios requeridos por el usuario afiliado a Capital Salud EPS-S SAS.	La Dirección Nacional de Servicio al Cliente, Atención al Usuario y Comunicaciones notificara a la Dirección Nacional Técnica y de Salud – Gerencia Sucursal Bogotá – Gerencia Sucursal Meta el requerimiento o solicitud elevado por el usuario	Una vez sea notificado CAPITAL SALUD EPS-S del requerimiento	Secretaría General y Jurídica- Dirección Nacional de Servicio al Cliente, Atención al Usuario y Comunicaciones y - Dirección Nacional Técnica y de Salud - Gerencia Sucursal Bogotá – Gerencia Sucursal Meta	Recurso humano y administrativo Dirección Nacional Técnica y de Salud Dirección Nacional de Servicio al Cliente, Atención Al Usuario Y Comunicaciones - Gerencia Sucursal Bogotá – Gerencia Sucursal Meta	Memorando interno – correo electrónico
Deficiencia en la prestación de los servicios de salud	Entregar oportuna mente los insumos requeridos por los afiliados a Capital Salud EPS-S SAS. – Garantizar la prestación oportuna de los servicios de salud requeridos por los usuarios afiliados a Capital Salud EPS-S	La Dirección Nacional Técnica y de Salud – Gerencia Sucursal Bogotá – Gerencia Sucursal Meta deberán garantizar la oportuna prestación de los servicios de salud requeridos por los usuarios afiliados a Capital Salud EPS-S	Cuando el usuario notifique a la EPS el incumplimiento a la prestación de los servicios de salud.	La Dirección Nacional Técnica y de Salud – Gerencia Sucursal Bogotá – Gerencia Sucursal Meta	Recurso humano y administrativo de la Dirección Nacional Técnica y de Salud – Gerencia Sucursal Bogotá – Gerencia Sucursal Meta	Memorando interno – correo electrónico
Incumplimiento a fallo de tutela	Entrega inmediata de los	Dirección Nacional Técnica y de Salud – Gerencia Sucursal	Cuando se notifique el fallo de	Dirección Nacional Técnica y de	Recurso humano y administrativo	Escrito al juzgado informand

	POLITICA DE PREVENCIÓN DEL DAÑO ANTI JURIDICO PARA LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS SANCIONATORIOS INICIADOS POR LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD MACROPROCESO GESTIÓN LEGAL Y JURIDICA PROCESO DE CONCILIACIONES Y DEMANDAS	CÓDIGO: A17-LJ
		VERSIÓN: V1.0-2020

	servicios de salud requeridos por el usuario afiliado a Capital Salud EPS-S	Bogotá – Gerencia Sucursal Meta – deberán hacer entrega inmediata de los insumos requeridos por el usuario y ordenados mediante el fallo de tutela	tutela.	Salud – Gerencia Sucursal Bogotá – Gerencia Sucursal Meta	vo de la Dirección Nacional Técnica y de Salud – Gerencia Sucursal Bogotá – Gerencia Sucursal Meta	o sobre el cumplimiento al fallo de tutela
--	-----------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------	-----------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------

4.4 Efectuar Seguimiento y Evaluación

Nombre de la entidad	CAPITAL SALUD EPS-S				
Causas primarias o subcausas	Mecanismo	Indicador de Gestión Sugerido	Indicador de Resultado	Indicador de Impacto	
Atención al usuario	La Secretaría General y Jurídica y la Dirección Nacional de Servicio al Cliente, Atención al Usuario y Comunicaciones notificará a la Dirección Nacional Técnica y de Salud – Gerencia Sucursal Bogotá – Gerencia Sucursal Meta el requerimiento realizado por el usuario	Numero de requerimientos con cumplimiento en el mes / Total de requerimientos notificados en el mes		Porcentaje de reducción de procesos de investigación administrativa	
Deficiencia en la prestación de los servicios de salud	La Secretaría General y Jurídica y la Dirección Nacional de Servicio al Cliente, Atención al Usuario y Comunicaciones notificará a la Dirección Nacional Técnica y de Salud – Gerencia Sucursal Bogotá – Gerencia Sucursal Meta el requerimiento realizado por el usuario	Numero de requerimientos con cumplimiento en el mes / Total de requerimientos notificados en el mes			
Incumplimiento a fallo de tutela	La Secretaría General y Jurídica notificará a la	Numero de fallos de tutela notificados en contra con			

	POLITICA DE PREVENCIÓN DEL DAÑO ANTIJURIDICO PARA LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS SANCIONATORIOS INICIADOS POR LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD MACROPROCESO GESTIÓN LEGAL Y JURIDICA PROCESO DE CONCILIACIONES Y DEMANDAS	CÓDIGO: A17-LJ
		VERSIÓN: V1.0-2020

	Dirección Nacional Técnica y de Salud – Gerencia Sucursal Bogotá – Gerencia Sucursal Meta sobre el fallo de tutela con el fin de dar cumplimiento inmediato a la orden judicial	cumplimiento / Numero de tutelas notificadas con fallos en contra.		
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------	--	--

5. ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN DE LA POLITICA:

NOMBRE RESPONSABLE DE LA ELABORACION	July Paola Castañeda Vanegas	CARGO	Coordinadora de Procesos y Requerimientos
FECHA DE ELABORACION	Julio de 2020		
NOMBRE RESPONSABLE DE LA REVISION	Alejandra Ignacia Avella Peña	CARGO	Secretaria General y Jurídica
FECHA DE REVISIÓN	Julio de 2020		
NOMBRE RESPONSABLE DE LA APROBACION	Comité de Conciliación y Prevención del Daño Antijuridico	CARGO	Comité de Conciliación y Prevención del Daño Antijuridico
FECHA DE APROBACION	23/07/2020 - Sesión Ordinaria 22		