Rendición de Cuentas IV Trimestre 2024

(octubre, noviembre, diciembre)

capitalsalud
eps-s

TABLA DE CONTENIDO

Afiliados

Caracterización de la Población

Contratación de Red

Atención al Usuario

Satisfacción al Usuario

Indicadores Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad

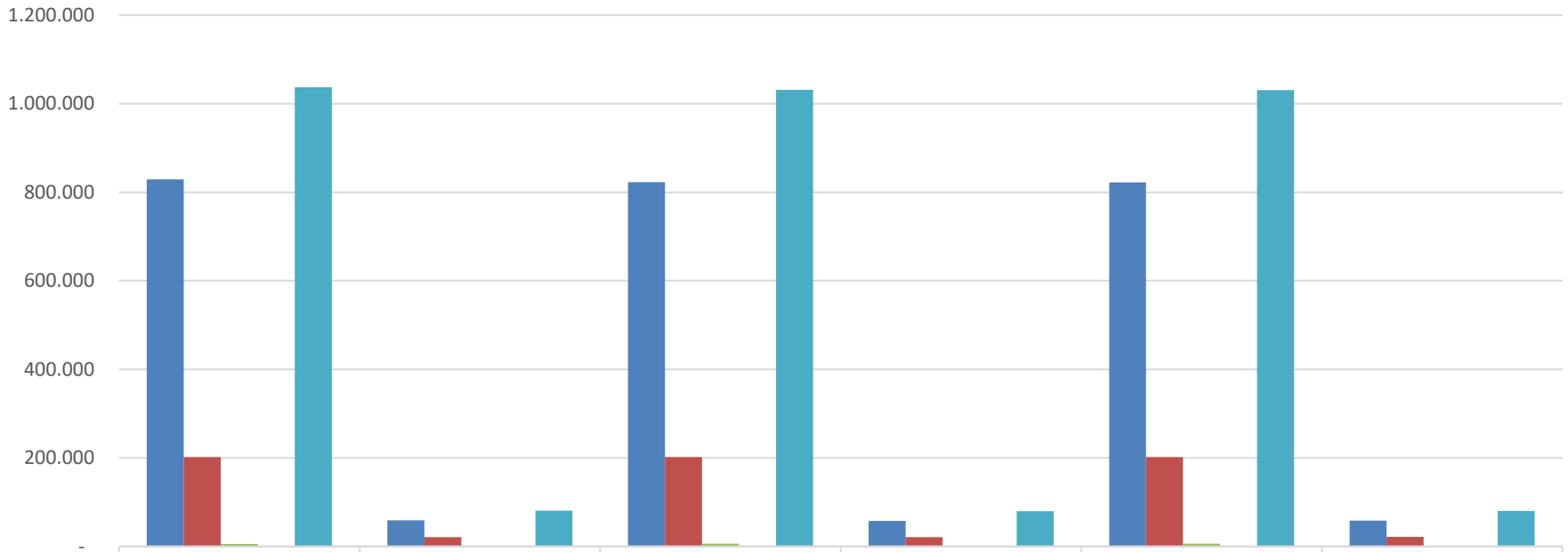
Afiliación

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

capitalsalud eps-s

BOGOTÁ

COMPORTAMIENTO AFILIADOS IV TRIMESTRE 2024



	OCTUBRE SUBSIDIADO	OCTUBRE CONTRIBUTIVO	NOVIEMBRE SUBSIDIADO	NOVIEMBRE CONTRIBUTIVO	DICIEMBRE SUBSIDIADO	DICIEMBRE CONTRIBUTIVO
BOGOTA	829.082	59.092	822.878	57.645	822.446	58.039
META	202.044	20.971	202.149	21.051	202.134	21.373
SOACHA	5.836	752	6.124	755	6.319	760
%	93%	7%	93%	7%	93%	7%
TOTAL	1.036.962	80.815	1.031.151	79.451	1.030.899	80.172

Fuente: ADRES Resultado BDUA con corte IV trimestre de 2024 – Dirección de Operaciones

El promedio de afiliados durante el IV trimestre de 2024 en régimen subsidiado es de 93% y régimen contributivo de 7%.

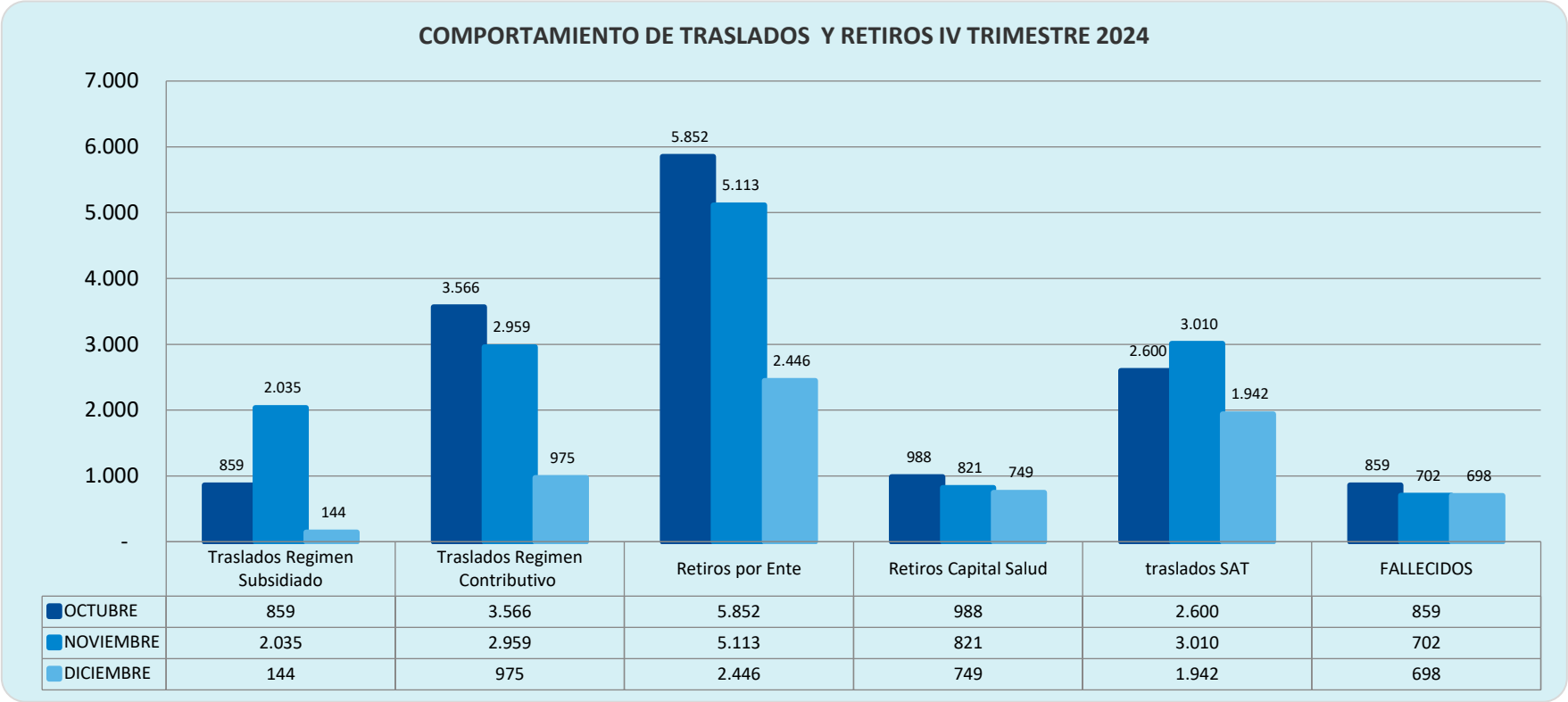
COMPORTAMIENTO DE NUEVOS AFILIADOS A NIVEL NACIONAL

	OCTUBRE SUBSIDIADO	OCTUBRE CONTRIBUTIVO	NOVIEMBRE SUBSIDIADO	NOVIEMBRE CONTRIBUTIVO	DICIEMBRE SUBSIDIADO	DICIEMBRE CONTRIBUTIVO
TOTAL	9.632	429	7.132	333	7.167	256

Fuente: ADRES Resultado BDUA con corte IV trimestre de 2024 – Dirección de Operaciones

En el cuarto trimestre de 2024, ingresa a la entidad 24.949 afiliados nuevos sin tener en cuenta el proceso de movilidad entre regímenes.

NOVEDADES



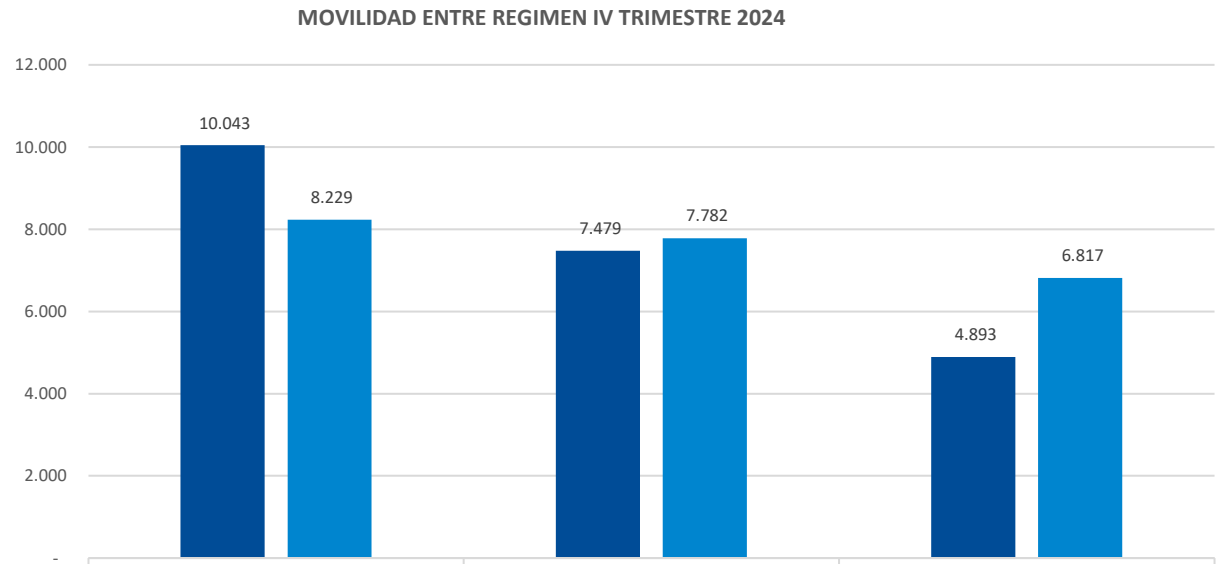
	Traslados Regimen Subsidiado	Traslados Regimen Contributivo	Retiros por Ente	Retiros Capital Salud	traslados SAT	FALLECIDOS
OCTUBRE	859	3.566	5.852	988	2.600	859
NOVIEMBRE	2.035	2.959	5.113	821	3.010	702
DICIEMBRE	144	975	2.446	749	1.942	698

Fuente: ADRES Resultado BDUA con corte IV trimestre de 2024 – Dirección de Operaciones.

Comportamiento de novedades sin tener en cuenta la movilidad entre regímenes.

Nota: Capital Salud EPS-S con corte a 31 de Diciembre de 2024, no cuenta con afiliados suspendidos.

MOVILIDAD ENTRE REGIMENES

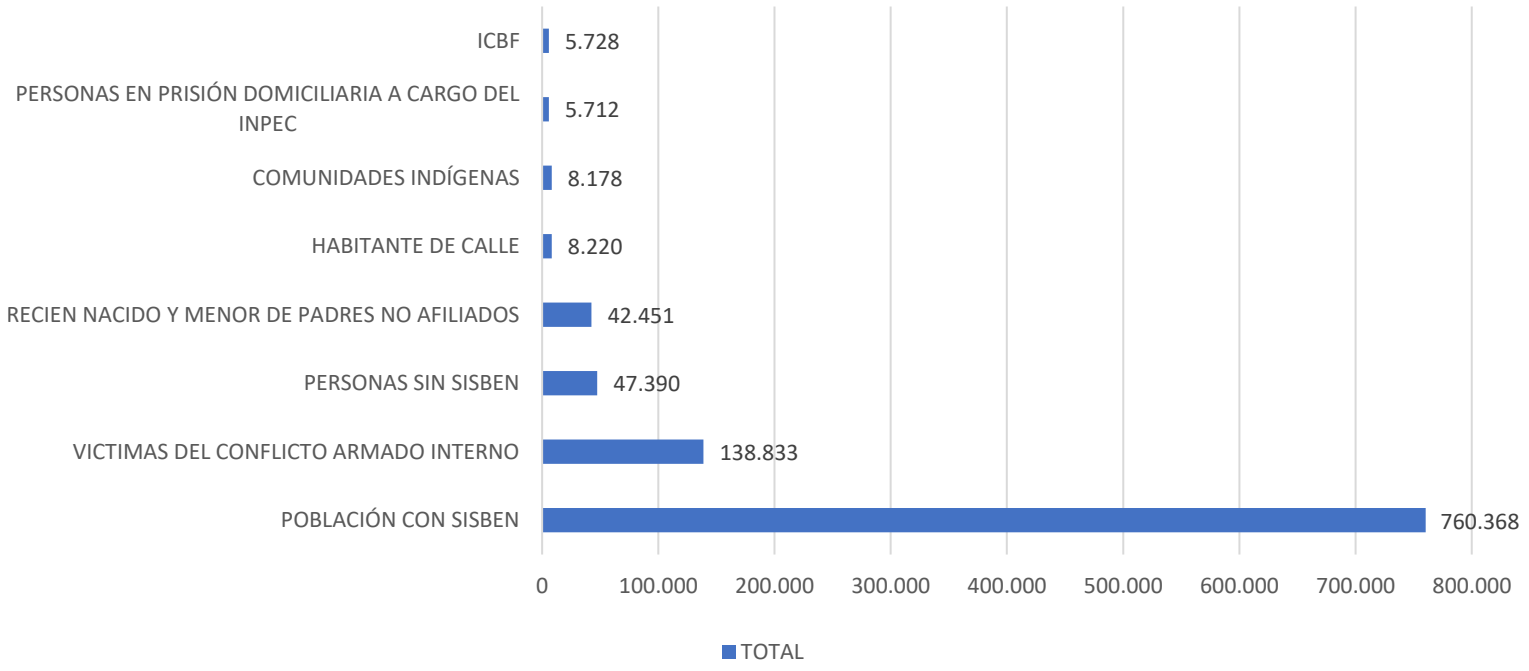


	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Movilidad Subsidiado	10.043	7.479	4.893
Movilidad Contributivo	8.229	7.782	6.817

Fuente: ADRES Resultado BDUA con corte IV trimestre de 2024 – Dirección de Operaciones.

Durante el IV trimestre de 2024 se evidencia un aumento en las movilidades hacia el régimen contributivo, población adquiere capacidad de pago y desean continuar en la misma entidad

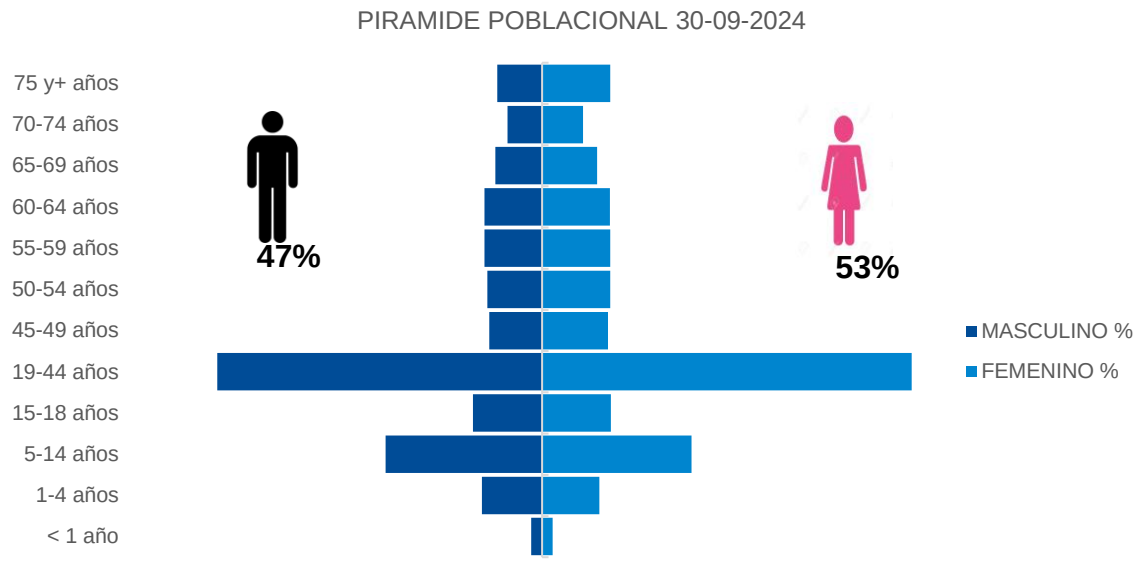
AFILIADOS POR GRUPO POBLACIONAL A NIVEL NACIONAL



Fuente: ADRES Resultado BDUA con corte IV trimestre de 2024 – Dirección de Operaciones

Nota: Dentro de la caracterización poblacional, el 74% corresponde a la población con SISBEN, el 13% Víctimas del Conflicto Armado, demás poblaciones 13%.

CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN A NIVEL NACIONAL

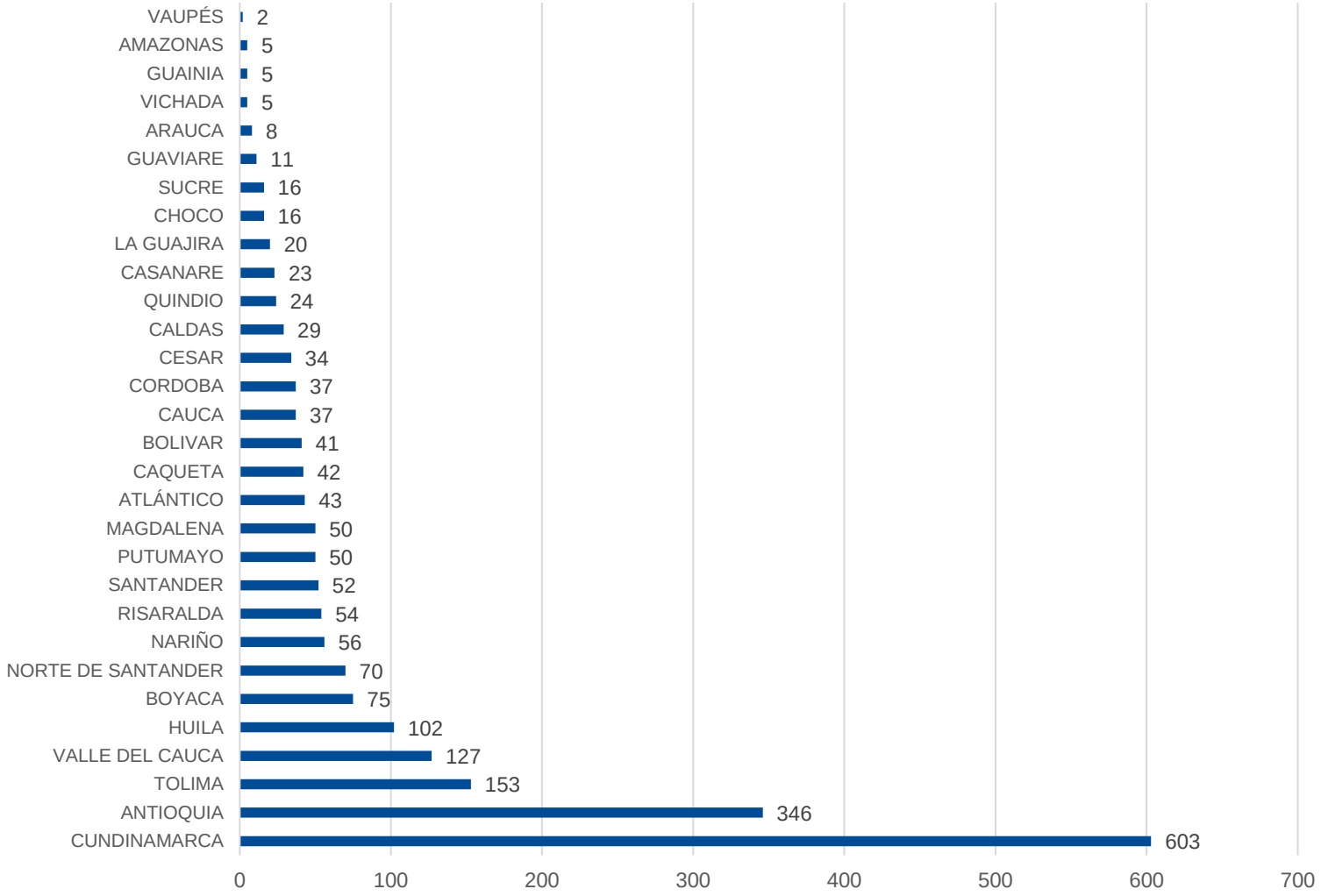


EDAD	Hombre	%	Mujer	%	Total
< 1 año	5,536	0.5%	5,218	0.5%	10,754
1-4 años	31,898	2.9%	30,069	2.7%	61,967
5-14 años	86,811	7.8%	82,899	7.5%	169,710
15-18 años	37,808	3.4%	37,526	3.4%	75,334
19-44 años	171,177	15.4%	192,301	17.3%	363,478
45-49 años	28,506	2.6%	35,235	3.2%	63,741
50-54 años	29,510	2.7%	36,649	3.3%	66,159
55-59 años	31,324	2.8%	36,843	3.3%	68,167
60-64 años	31,965	2.9%	37,265	3.4%	69,230
65-69 años	26,149	2.4%	30,798	2.8%	56,947
70-74 años	19,406	1.7%	22,880	2.1%	42,286
75 y+ años	25,222	2.3%	38,076	3.4%	63,298
TOTAL	525,312	47.3%	585,759	52.7%	1,111,071

Fuente: ADRES Resultado BDUA con corte IV trimestre de 2024 – Dirección de Operaciones

El 34%, presenta una concentración por curso de vida de la adultez (19 a 44 Años), el 15% hace referencia al ciclo de vida de la niñez (5 a 14 años).

PORTABILIDAD



Los Departamentos con mayor representación de afiliados con portabilidad son; Cundinamarca, Antioquia, Tolima, Valle del Cauca, Huila, Boyacá, Norte de Santander, Nariño, Risaralda, Santander, Magdalena. .

A corte diciembre la EPS-S ha generado un total de 2136 portabilidades en todo el territorio nacional.

Fuente: Capital Salud EPS-S base de datos de portabilidad 2024

Contratación en Red

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

capitalsalud eps-s

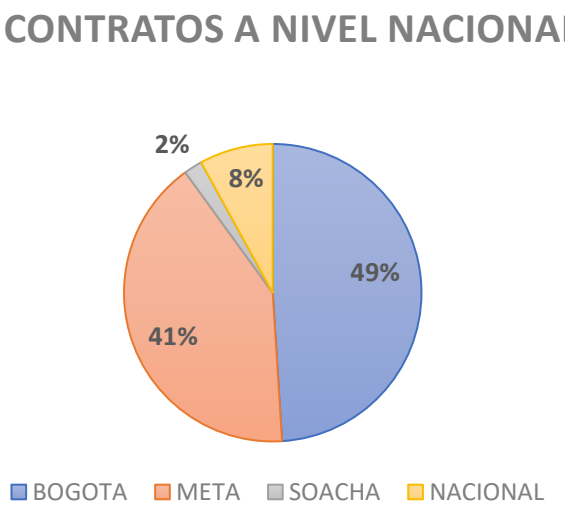
BOGOTÁ

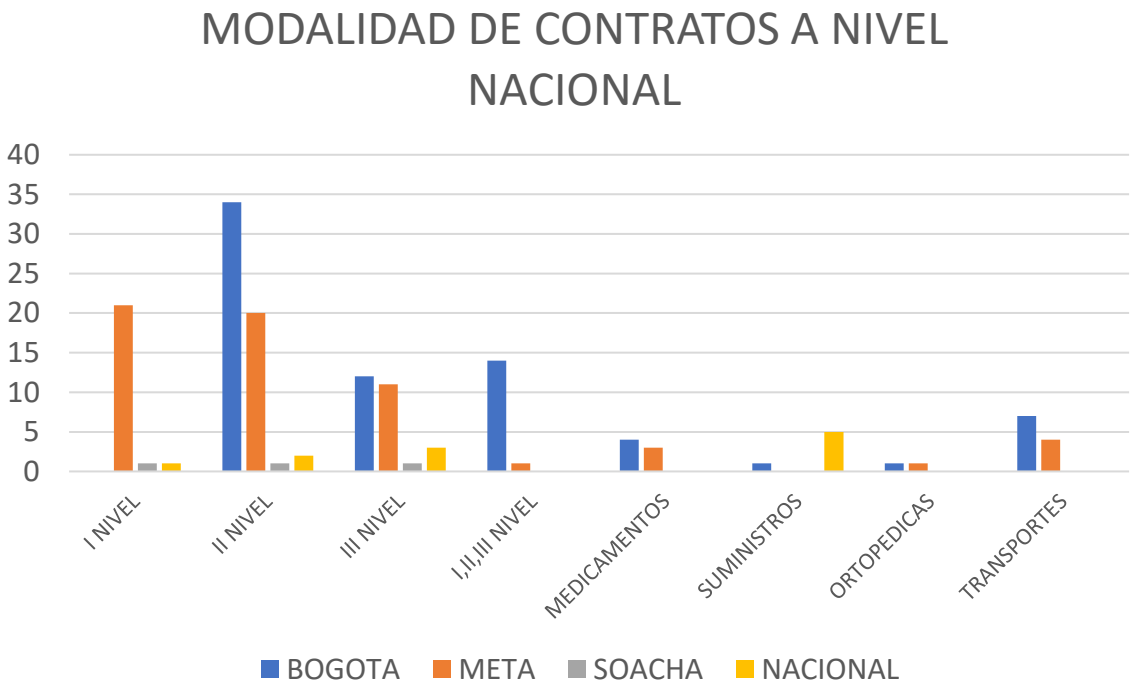
CONTRATACION ASISTENCIAL

TIPO CONTRATO		CONTRATOS CAPITAL SALUD CORTE DICIEMBRE 2024																						
		SOACHA					BOGOTÁ						META						NACIONAL					TOTAL
	MODALIDAD						NIVEL COMPLEJIDAD						NIVEL COMPLEJIDAD						NIVEL COMPLEJIDAD					
		I	II	III	NA	TOTAL	I	II	III	I,II Y III	NA	TOTAL	I	II	I y II	III	NA	TOTAL	I	II	III	NA	TOTAL	
RED PUBLICA	EVENTO	1	1	0	0	2	0	1	0	8	0	9	10	1	1	2	0	14	0	0	0	0	0	25
	CÁPITA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	0	0	0	0	10	0	0	0	0	0	10
	PGP	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
TOTAL RED PUBLICA		1	1	0	0	2	0	1	0	13	0	14	20	1	1	2	0	24	0	0	0	0	0	40
RED PRIVADA	CÁPITA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
	EVENTO	0	0	1	0	0	0	33	12	0	0	45	0	18	0	9	0	27	1	0	3	0	4	76
	PGP	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2
	CONJUNTO INTEGRAL DE ATENCIONES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2	2
	MEDICAMENTOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4	0	0	0	0	3	3	0	0	0	0	0	7
	TRANSPORTE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	7	0	0	0	0	4	4	0	0	0	0	0	11
	ORTOPÉDICAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2
	OXÍGENOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	5	6
TOTAL, RED PRIVADA		0	0	1	0	0	0	33	12	1	13	59	1	19	0	9	8	37	1	2	3	5	11	107
TOTAL		1	1	1	0	3	0	34	12	14	13	73	21	20	1	11	8	61	1	2	3	5	11	148

Fuente: Dirección Medica – Red y Contratación Cuarto trimestre 2024

CONTRATACION DE LA RED





Fuente: Dirección Medica – Red y Contratación cuarto trimestre 2024

En el cuarto trimestre de 2024, Capital Salud EPS-S gestionó un total de 148 contratos asistenciales. De este total, el 2% corresponde a Soacha, el 49% a Bogotá, el 41% a Meta y a nivel nacional representa el 8%. En cuanto al tipo de contratación, tanto en la red pública como privada, la modalidad evento abarca el 86%, la contratación por cápita el 7%, el pago por grupo de procedimientos (PGP) el 5%, y otros tipos de contratación representan el 2%.

Atención al Usuario

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

capitalsalud eps-s

BOGOTÁ

Oficinas de atención al usuario y su gestión

En la ciudad de Bogotá Capital Salud EPS-S cuenta con tres sedes administrativas y en Meta cuenta con una sede administrativa en la ciudad de Villavicencio.

Sucursal	Sede	Dirección
Dirección General	Carrera 69	Carrera 69 No. 47 – 34
	Calle 73	Carrera 30 # 73 – 26
Sucursal Meta	Villavicencio	Carrera 39 # 26b - 11

Fuente: Dirección Administrativa y Financiera

Fuente: Reporte PAD 588 Ágil Salud – Base congelada PQRD – Dirección de Atención al Usuario

Puntos de Atención al Usuario

Bogotá y Soacha

PAU Suba
Cl. 146A # 92-46
• Subsidiado y Contributivo

PAU Barrios Unidos
Cra. 30 # 73-26
• Subsidiado, Contributivo y Fundaciones

PAU Misericordia
Av. Caracas # 1C-46
• Subsidiado, Contributivo y Fundaciones

PAU Usme
Cl. 74B Sur # 12-51
• Subsidiado y Contributivo

PAU Tunal
Cra. 25 # 47B-41 Sur
• Subsidiado, Contributivo y Fundaciones

PAU Bosa
Cl. 63 # 80C-31 Sur
• Subsidiado y Contributivo

PAU Kennedy
Cra. 71D # 3-28 Sur
• Subsidiado y Contributivo

PAU Soacha
Centro Comercial Ventura Local 3-36
• Subsidiado y Contributivo

PAU Candelaria
Cra. 51 # 59C-40 Sur
• Subsidiado y Contributivo

Horarios de atención
L-M. 6:00 a.m. a 4:00 p.m.
J-V. 6:00 a.m. a 3:00 p.m.
S. 8:00 a.m. a 11:00 a.m.

VIGILADO SUPERSALUD
capitalsalud eps-s
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD
BOGOTÁ

Puntos de Atención al Usuraio Meta

Horarios de atención

L-M. 6:00 a.m. a 4:00 p.m.
J-V. 6:00 a.m. a 3:00 p.m.
S. 8:00 a.m. a 11:00 a.m.

Villavicencio
Carrera 40 # 26C-34
Maizaro

Acacías
Calle 14 # 21-37
El Centro

Restrepo
Carrera 6 # 8-82
El Centro

Puerto Concordia
Carrera 4 No. 11 - 24
Barrio Divino niño

San Carlos de Guaroa
Calle 6 No. 08 - 19
Barrio Argentina

Granada
Calle 15 # 1-35 Barrio
Villa Carmelita

Puerto López
Calle 7 # 6-69 Gaitán

El Dorado
Calle 5 # 4-22 El Centro

Uribe
Carrera 7 # 5-12 El Centro

Cumaral
Carrera 21 # 12-37 El Centro

El Castillo
Carrera 7 # 10-71 El Centro

Mesetas
Carrera 7 # 9-03 El Centro

Fuentedeoro
Calle 14 No 15-93
Barrio Buenos Aires

Puerto Gaitán
Calle 14 # 5-38 Popular

Mapiripán
Calle 4 # 18-39 La Loma

Lejanías
Carrera 14 # 6-19 El Centro

San Juan de Arama
Carrera 10 # 10-26 El Centro

Inspección la Julia
Diagonal al centro de salud

San Martin
Carrera 6 No. 8 - 05 del Barrio
los Fundadores

Puerto lleras
Calle 7 # 3-52 El Centro

Guamal
Manzana D Casa 1 AP 101
Urbanización el paraíso II Etapa A 1

San Juanito
Carrera 3 # 7-47 B. El Centro

El Calvario
Calle 5 # 4-27 El Centro

La Macarena
Calle 8 # 6-58 El Centro

Vista Hermosa
Carrera 12 Calle 7 - 62 Esquina
Barrio San Juan Bosco

Cubarral
Calle 9 # 5A-78 esquina
Santa Lucía

Cabuyaro
Carrera 8 # 7-26 El Centro

Barranca de Upía
Carrera 3 # 11-73 El Centro

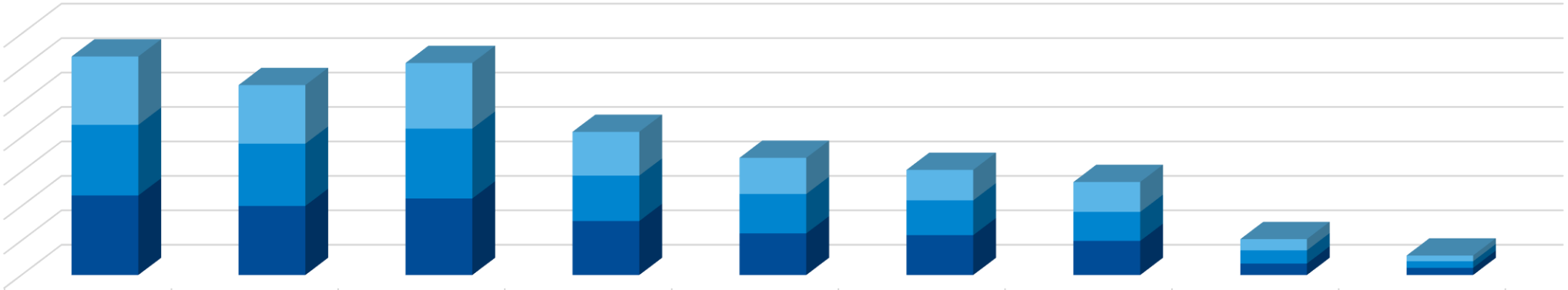
Puerto Rico
Calle 12 # 1-119 El Centro

Castilla La Nueva
Calle 6 # 4-25 Villa Milena

VIGILADO Supersalud
capitalsalud eps-s
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD
BOGOTÁ

Atenciones canal presencial

Puntos de Atención al Usuario Bogotá y Soacha



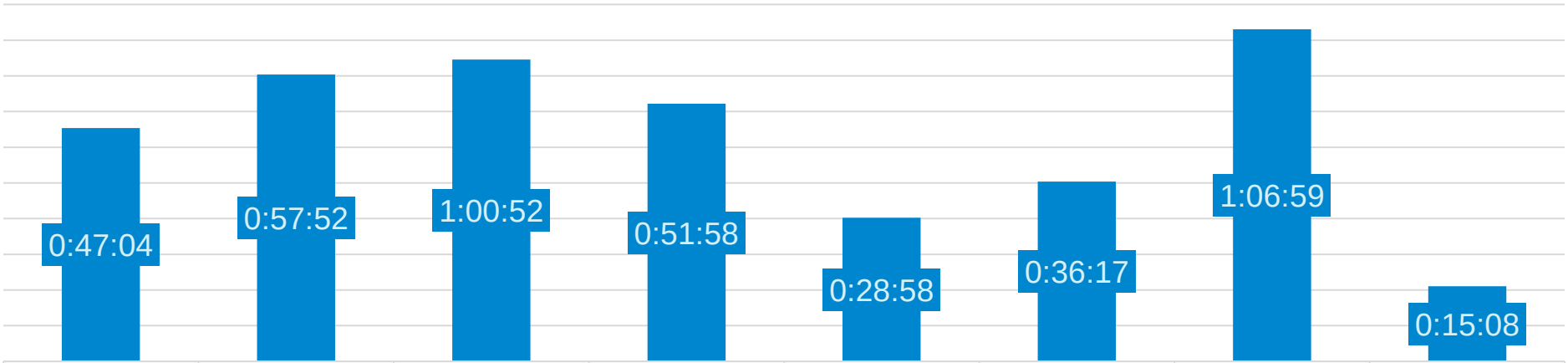
	Misericordia	Bosa	Tunal	Kennedy	Suba	Barrios Unidos	Usme	Candelaria	Soacha
Dic	19.835	17.018	19.042	12.698	10.493	8.837	8.681	3.269	1.672
Nov	20.505	18.083	20.281	13.193	11.441	10.116	8.414	3.836	1.902
Oct	23.087	20.032	22.206	15.664	12.077	11.556	9.899	3.323	2.083

Fuente: Digiturno Plus 5 – Dirección de Atención al Usuario

Para el cuarto trimestre de 2024 se generaron 329.243 atenciones en los puntos de atención de Bogotá y Soacha siendo el punto de atención de Misericordia el de mayor participación con un 19% del total de las atenciones.

Tiempo promedio de espera en sala - canal presencial

Puntos de Atención al Usuario Bogotá y Soacha



	Misericordia	Bosa	Tunal	Kennedy	Suba	Barrios Unidos	Usme	Soacha
Tiempo prom. de espera	0:47:04	0:57:52	1:00:52	0:51:58	0:28:58	0:36:17	1:06:59	0:15:08

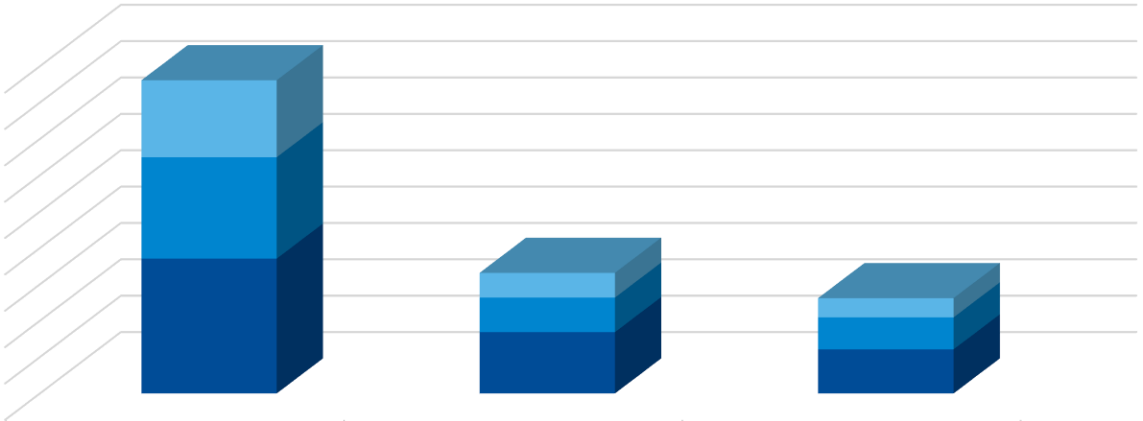
Fuente: Digiturno Plus 5 – Dirección de Atención al Usuario

Para el cuarto trimestre de 2024, cinco puntos de atención presentaron tiempos de espera mayor a 40 minutos, mientras que tres de ellos tuvieron tiempo de espera inferior a los 40 minutos, siendo Usme el punto de atención con mayor tiempo promedio de espera.

En comparación con el trimestre anterior, se observó un incremento en los tiempos de espera en la sala del Punto de atención de Usme.

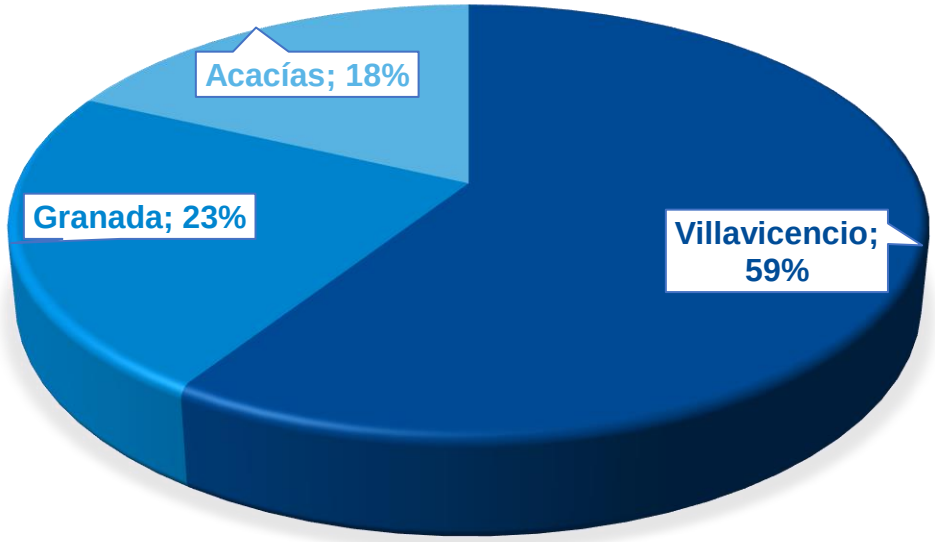
Atenciones canal presencial

Puntos de Atención al Usuario Departamento del Meta



	Villavicencio	Granada	Acacías
Dic	10.588	3.405	2.645
Nov	13.938	4.752	4.402
Oct	18.537	8.428	6.055

Fuente: Digiturno Plus 5 – Dirección de Atención al Usuario

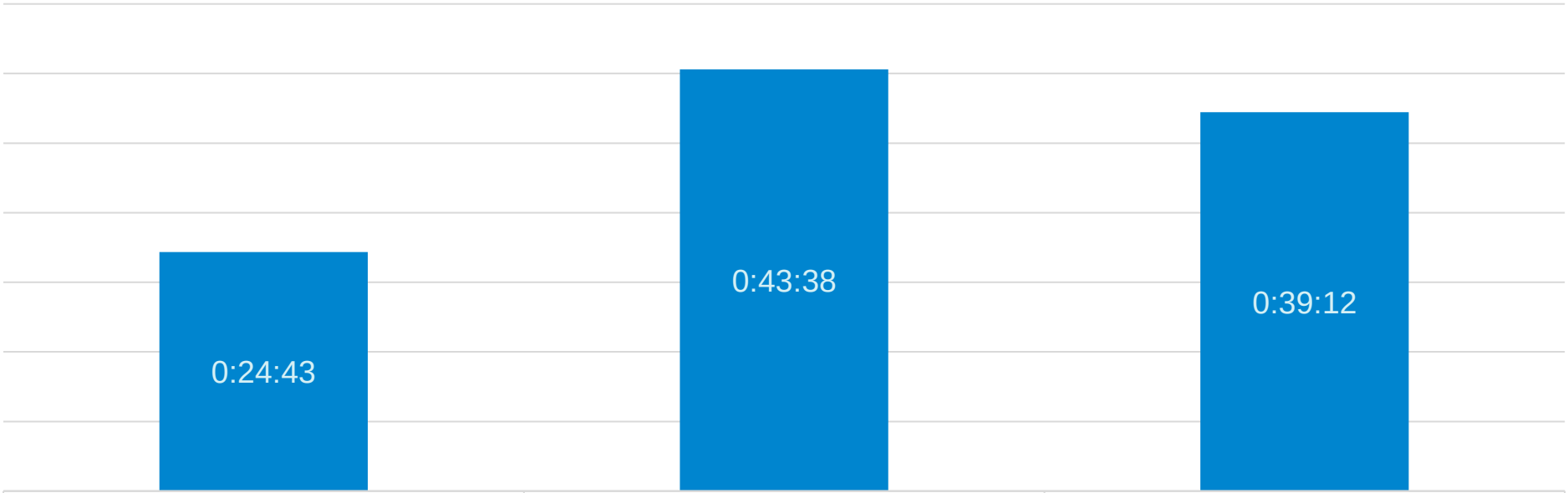


Fuente: Digiturno Plus 5 – Dirección de Atención al Usuario

Para el cuarto trimestre de 2024 se generaron 72.750 atenciones en los puntos de atención del departamento del Meta siendo el punto de atención de Villavicencio el de mayor participación con un 59% del total de las atenciones.

Tiempo promedio de espera en sala - canal presencial

Puntos de Atención al Usuario Departamento del Meta



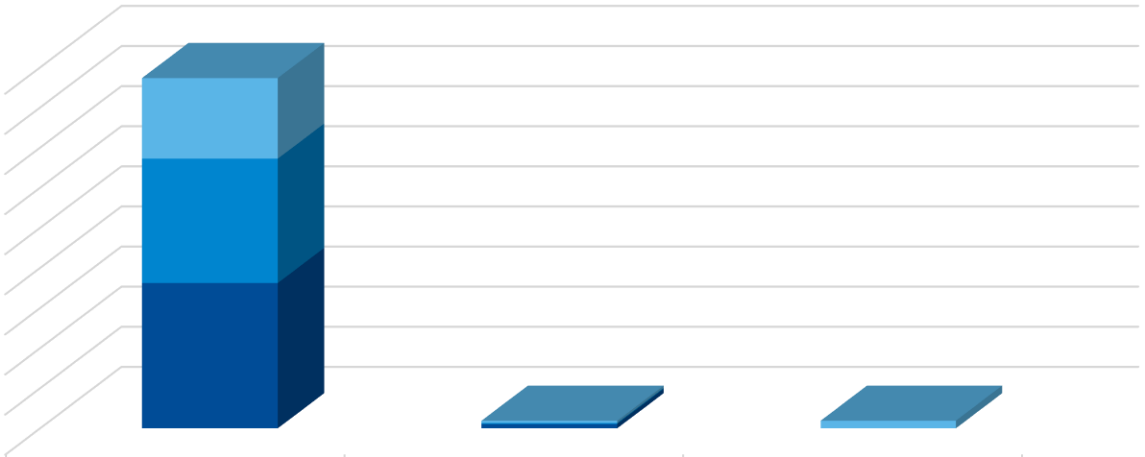
	Villavicencio	Granada	Acacías
Tiempo prom. de espera	0:24:43	0:43:38	0:39:12

Fuente: Digiturno Plus 5 – Dirección de Atención al Usuario

Para el cuarto trimestre de 2024 dos puntos de atención presentaron tiempo de espera menor a 40 minutos, mientras que uno de ellos tuvo tiempo de espera mayor a los 40 minutos, siendo Granada el punto de atención con mayor tiempo promedio de espera.

Atenciones canal no presencial

Call center Capital Salud EPS-S



	Call center	APP	Video Atención
Dic	10.050	286	944
Nov	15.499	122	0
Oct	18.114	537	0

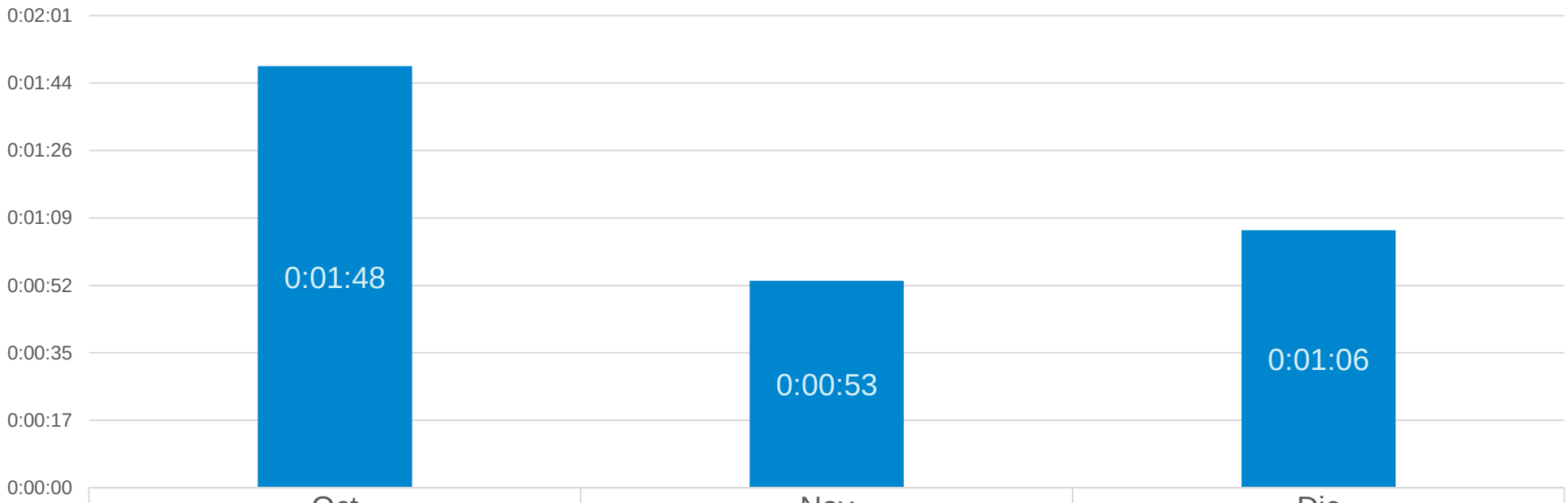
Fuente: SET CRM – Dirección de Atención al Usuario

Fuente: SET CRM – Dirección de Atención al Usuario

Para el cuarto trimestre de 2024, se generaron 45.552 atenciones por medio del canal no presencial siendo el Call center de Capital Salud EPS-S el de mayor participación con un 96% del total de las atenciones, el canal de Video Atención se habilitó en diciembre de 2024, alcanzando un 2% del total de las atenciones.

Tiempo promedio de espera en sala - canal no presencial

Call center Capital Salud EPS-S

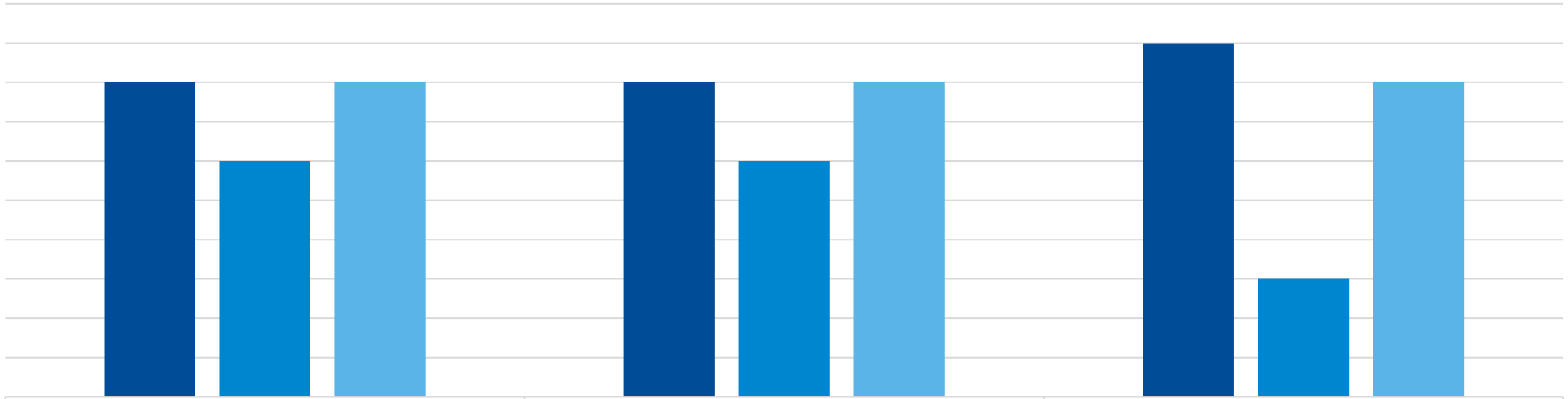


	Oct	Nov	Dic
Tiempo prom. de espera	0:01:48	0:00:53	0:01:06

Fuente: SET CRM – Dirección de Atención al Usuario

Para el cuarto trimestre de 2024 se obtuvo un tiempo de espera promedio de 00:01:16, siendo noviembre el mes con menor tiempo promedio de espera, logrando un tiempo inferior a los 60 segundos.

Medición de satisfacción canales de atención



	Oct	Nov	Dic
Canal Presencial	97%	97%	98%
Canal no presencial	95%	95%	92%
Satisfacción global	97%	97%	97%

Canal Presencial Canal no presencial Satisfacción global

Fuente: Tablero de control Medición de Satisfacción 2024 – Dirección de Atención al Usuario

Para el cuarto trimestre de 2024, se obtuvo un nivel de satisfacción global superior del 95%. El canal no presencial tuvo un resultado por encima del 90%, mientras que el canal presencial mantuvo un nivel por encima del 95%. En total se realizaron 5.821 encuestas de satisfacción entre octubre y diciembre de 2024.

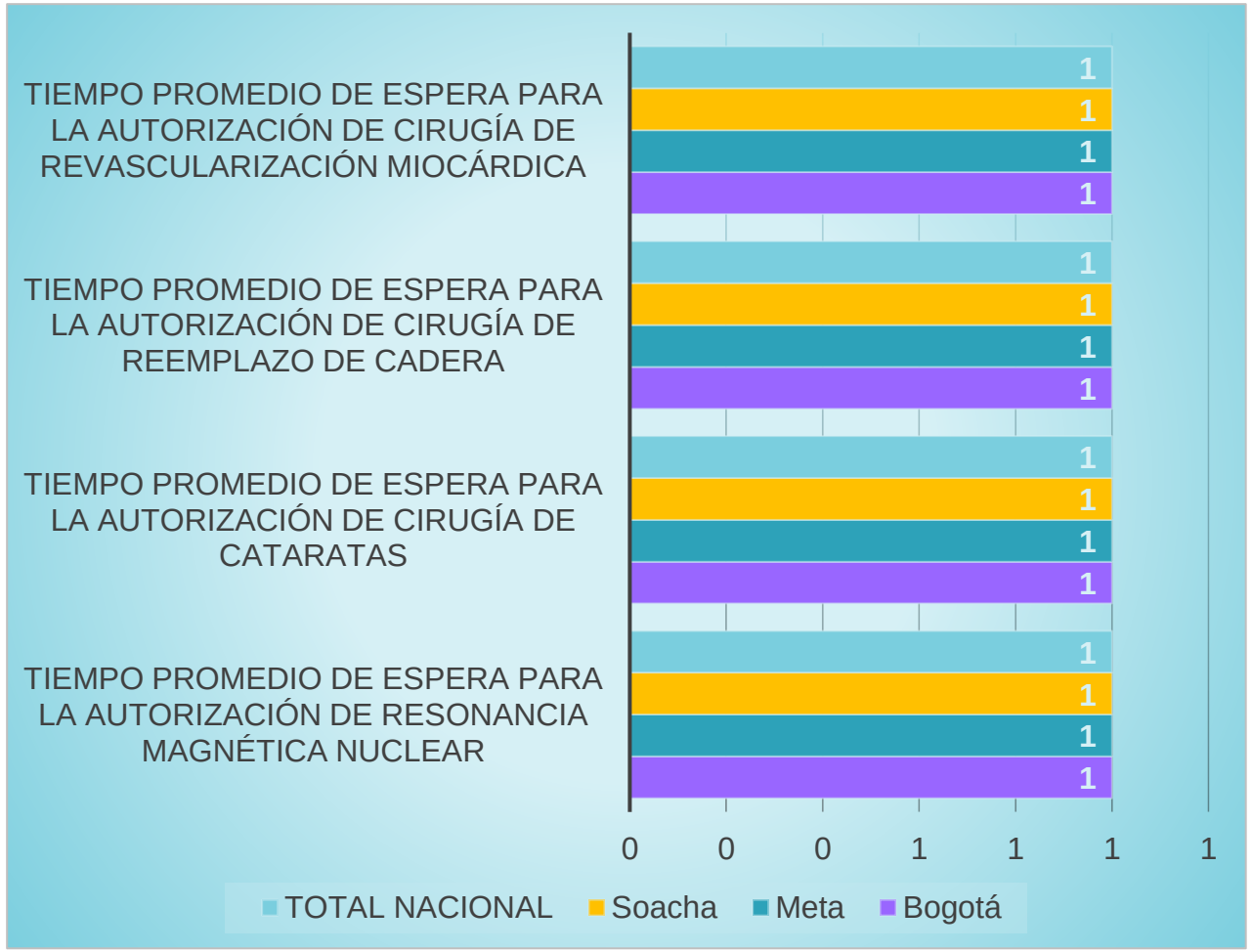
Indicadores Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

capitalsalud eps-s

BOGOTÁ

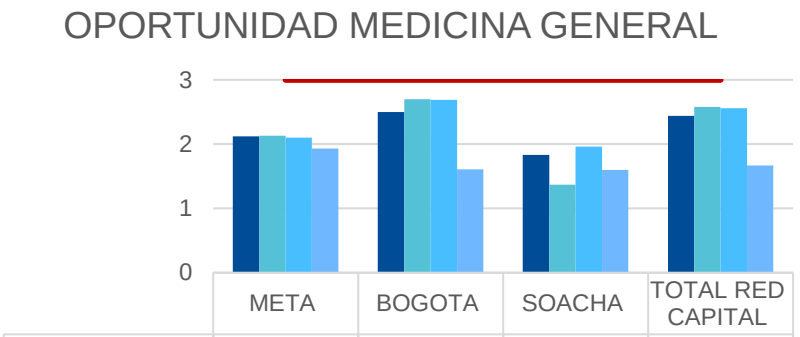
INDICADORES RESOLUCIÓN 256- AUTORIZACIONES



Fuente: Capital Salud EPS-S Sistema SAS Resolución 256

Capital Salud EPS-S realiza seguimiento a los tiempos de autorizaciones en días de los indicadores relacionados en Resolución 256, para los servicios de revascularización miocárdica, reemplazo de cadera, cirugía de cataratas y resonancia magnética se tiene promedio de respuestas a 1 día, lo cual refleja las acciones de oportunidad que la EPS-S realiza para la garantía de los servicios de salud.

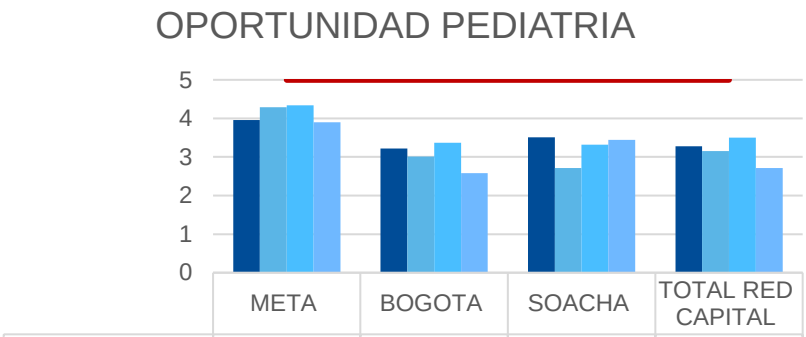
INDICADORES OPORTUNIDAD ASIGNACION DE CITAS



	META	BOGOTA	SOACHA	TOTAL RED CAPITAL
I TRIM	2,12	2,50	1,83	2,44
II TRIM	2,13	2,70	1,37	2,58
III TRIM	2,10	2,69	1,96	2,56
IV TRIM	1,93	1,61	1,6	1,67
ESTANDAR	3	3	3	3

Fuente: Tableros de oportunidad – Dirección Medica

Durante el IV trimestre de 2024, se logró cumplir con el estándar normativo establecido para la asignación de citas de medicina general. Este estándar requiere que las citas sean asignadas dentro de un plazo máximo de 3 días. Las sucursales de Bogotá, Meta y Soacha cumplieron con este criterio, presentando los siguientes tiempos de espera promedio: Bogotá (1.61 días), Meta: 1.93 días y Soacha: 1.60 días.

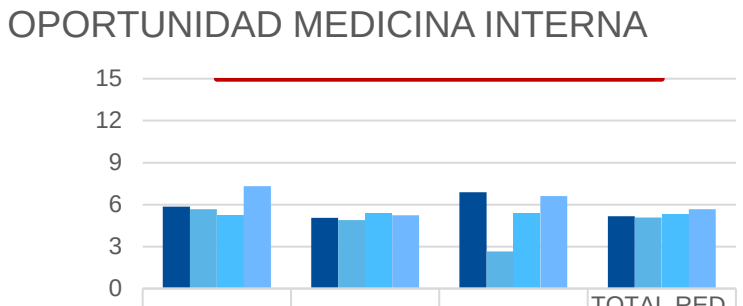


	META	BOGOTA	SOACHA	TOTAL RED CAPITAL
I TRIM	3,96	3,22	3,51	3,28
II TRIM	4,29	3,01	2,71	3,15
III TRIM	4,34	3,37	3,32	3,50
IV TRIM	3,90	2,58	3,44	2,71
ESTANDAR	5	5	5	5

Fuente: Tableros de oportunidad – Dirección Medica

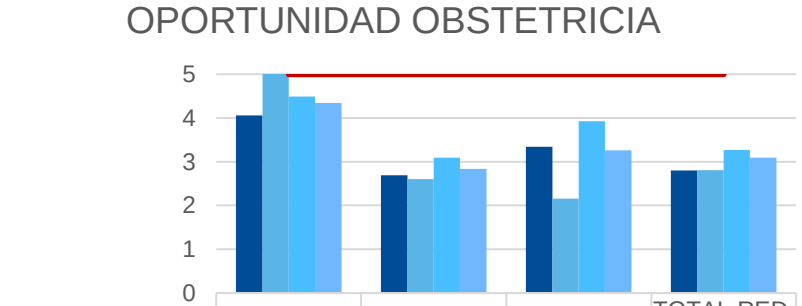
En el IV trimestre de 2024, se cumplió con el estándar establecido por la EPS de oportunidad para la asignación de citas de pediatría en toda la red de Capital Salud EPS-S.

INDICADORES OPORTUNIDAD ASIGNACION DE CITAS



	META	BOGOTA	SOACHA	TOTAL RED CAPITAL
I TRIM	5,85	5,06	6,88	5,16
II TRIM	5,68	4,89	2,65	5,07
III TRIM	5,26	5,37	5,40	5,34
IV TRIM	7,33	5,24	6,62	5,68
ESTANDAR	15	15	15	15

Fuente: Tableros de oportunidad – Dirección Medica



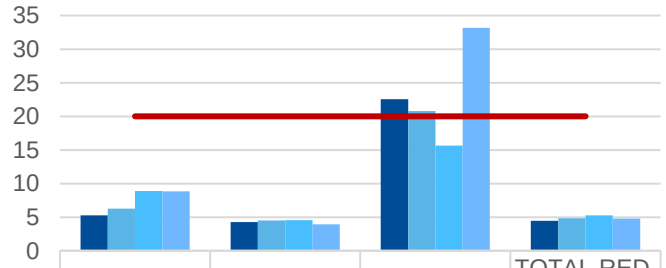
	META	BOGOTA	SOACHA	TOTAL RED CAPITAL
I TRIM	4,06	2,69	3,34	2,8
II TRIM	5,43	2,60	2,16	2,81
III TRIM	4,49	3,09	3,93	3,27
IV TRIM	4,34	2,84	3,26	3,09
ESTANDAR	5	5	5	5

Fuente: Tableros de oportunidad – Dirección Medica

Durante el IV trimestre de 2024, se cumplió con el Estándar de Oportunidad para Medicina Interna establecido por la EPS Capital Salud, que especifica un plazo máximo de 15 días para la asignación de citas en esta especialidad.

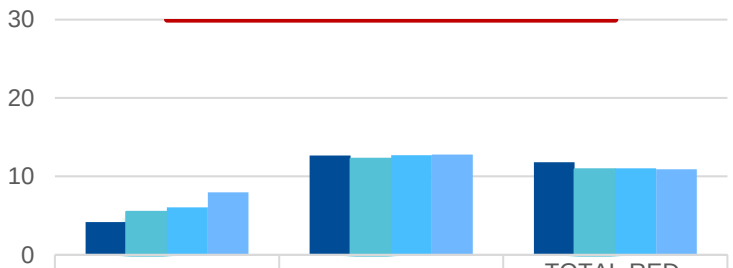
En el IV trimestre de 2024, se cumplió con el Estándar de Oportunidad en días para citas de Obstetricia, el cual establece un plazo máximo de 5 días para la asignación de citas en esta especialidad. Esto indica que el tiempo promedio de espera se mantuvo dentro del límite de los 5 días establecidos.

INDICADORES OPORTUNIDAD ASIGNACION DE CITAS



	META	BOGOTA	SOACHA	TOTAL RED CAPITAL
I TRIM	5,29	4,28	22,56	4,48
II TRIM	6,29	4,51	20,79	4,86
III TRIM	8,91	4,57	15,67	5,26
IV TRIM	8,83	3,92	33,19	4,77
ESTANDAR	20	20	20	20

Fuente: Tableros de oportunidad – Dirección Medica



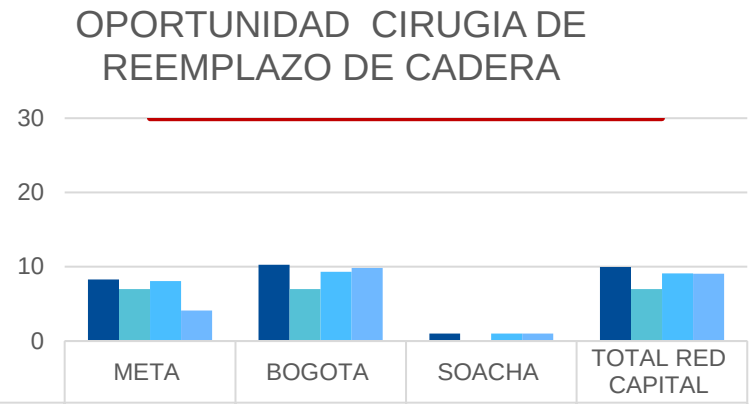
	META	BOGOTA	TOTAL RED CAPITAL
I TRIM	4,17	12,65	11,83
II TRIM	5,50	12,26	10,92
III TRIM	6,04	12,69	11,04
IV TRIM	7,97	12,79	10,93
ESTANDAR	30	30	30

Fuente: Tableros de oportunidad – Dirección Medica

Durante el IV trimestre de 2024, Capital Salud estableció un estándar de 20 días para la oportunidad en la asignación de citas para consulta de cirugía general. Bogotá y Meta lograron cumplir con el estándar de 20 días. Sin embargo, en Soacha el indicador se desvió alcanzando un promedio de 33 días.

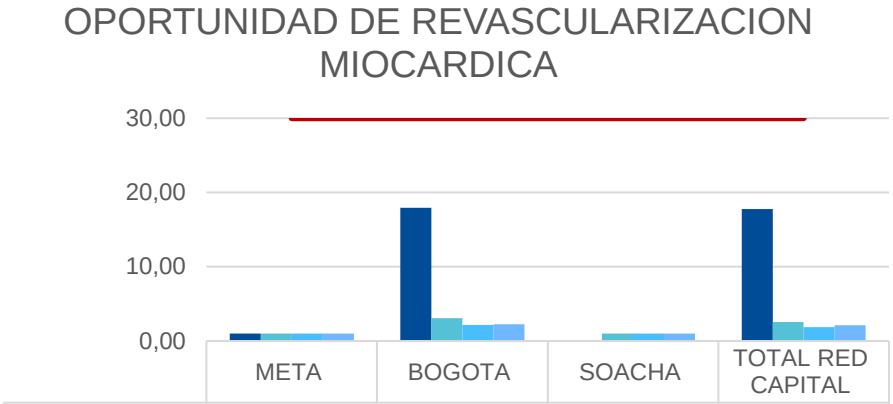
En el IV trimestre de 2024, Capital Salud estableció un estándar de 30 días para la oportunidad en la asignación de citas para consulta de cirugía de catarata. Según los resultados, las tres sucursales (Bogotá, Meta y Soacha) cumplieron con el estándar de 30 días, asegurando que las citas fueran asignadas dentro de este plazo máximo.

INDICADORES OPORTUNIDAD ASIGNACION DE CITAS



	META	BOGOTA	SOACHA	TOTAL RED CAPITAL
I TRIM	8,30	10,25	1,00	9,95
II TRIM	7,00	6,98	0	6,98
III TRIM	8,07	9,34	1,00	9,10
IV TRIM	4,13	9,86	1,00	9,08
ESTANDAR	30	30	30	30

Fuente: Tableros de oportunidad – Dirección Medica

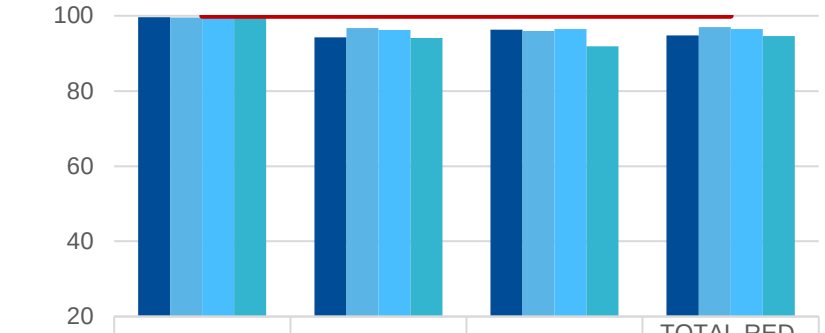


	META	BOGOTA	SOACHA	TOTAL RED CAPITAL
I TRIM	1,00	17,94	0	17,78
II TRIM	1,00	3,07	1,00	2,55
III TRIM	1,00	2,16	1,00	1,89
IV TRIM	1,00	2,26	1,00	2,13
ESTANDAR	30	30	30	30

Fuente: Tableros de oportunidad – Dirección Medica

En el IV trimestre de 2024, Capital Salud estableció un estándar de 30 días para la oportunidad en la asignación de citas para consulta de cirugía de reemplazo de cadera y revascularización miocárdica. Las tres sucursales (Bogotá, Meta y Soacha) cumplieron con el estándar de 30 días, asegurando que las citas fueran asignadas dentro del plazo máximo establecido.

INDICADOR MEDICAMENTOS



	META	BOGOTA	SOACHA	TOTAL RED CAPITAL
I TRIM	99,6	94,3	96,3	94,8
II TRIM	99,5	96,7	96,0	97,0
III TRIM	99,4	96,2	96,5	96,5
IV TRIM	99,6	94,1	91,9	94,6
ESTANDAR	100	100	100	100

En el IV trimestre en las sucursales Bogotá, Meta y Soacha se alcanzan porcentajes de cumplimiento entre el 91% a 99% en cuanto a la entrega completa de las fórmulas médicas. Aunque no se alcanza el 100% en todas las sucursales se continua realizando monitoreo continuo para asegurar la entrega oportuna y completa de la fórmulas médicas.

ACCIONES PRIORIZADAS INDICADORES PAMEC 2024 CAPITAL SALUD EPS-S

IV Trimestre 2024

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

capitalsalud eps-s

BOGOTÁ

ACCIONES E INDICADORES PAMEC 2024

PROCESO	OPORTUNIDAD DE MEJORA	ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	INDICADOR	FÓRMULA INDICADOR	ESTÁNDAR	MEDICIÓN IV TRIM. 2024
CALIDAD DE RED (DME)	Gestionar y monitorear las dificultades que se presenten frente al acceso de servicios de salud con relación a la oportunidad y calidad en la atención de acuerdo con los servicios ofertados por la Red contratada.	Realizar el seguimiento monitoreo y control a la oportunidad del servicio de Medicina General en referencia al estándar Nacional	Oportunidad consulta de Medicina General	Sumatoria de diferencia de días calendario entre fecha asignación cita de Medicina General primera vez y fecha solicitud / Total citas de Medicina General primera vez asignadas	*Menor o igual a 3 días*	1.66 días
		Realizar el seguimiento monitoreo y control a la oportunidad del servicio de Pediatría en referencia al estándar Nacional	Oportunidad consulta de Pediatría	Sumatoria de días desde la fecha de solicitud de la cita hasta la fecha de atención de asignación de la cita / Total de Consultas de Pediatría	*Menor o igual a 5 días*	2.86 días
		Realizar el seguimiento monitoreo y control a la oportunidad del servicio de Obstetricia en referencia al estándar Nacional	Oportunidad consulta de Obstetricia	Sumatoria días desde la solicitud de la cita hasta la fecha de atención de asignación de cita / Total de consultas de Obstetricia	*Menor o igual a 5 días*	3.00 días
		Realizar el seguimiento monitoreo y control a la oportunidad del servicio de odontología General en referencia al estándar Nacional	Oportunidad consulta de Odontología General	Sumatoria de diferencia días calendario entre la fecha asignación cita de Odontología general primera vez y fecha solicitud / Total citas de Odontología general primera vez asignadas	*Menor o igual a 3 días*	2.37 días
		Realizar el seguimiento monitoreo y control a la oportunidad del servicio de Medicina Interna en referencia al estándar Nacional	Oportunidad consulta de Medicina Interna	Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de medicina interna y la fecha en la cual el usuario la solicitó / Número total de citas de medicina interna asignadas	*Menor o igual a 20 días*	5.81 días
		Realizar el seguimiento monitoreo y control al tiempo de espera para la entrega de medicamentos incluidos en el POS en referencia al estándar Nacional	Tiempo de espera para la entrega de medicamentos incluidos en el POS	Sumatoria del tiempo entre la solicitud de la entrega de medicamentos incluidos en el POS y la entrega efectiva de la totalidad de medicamentos POS / Total de fórmulas médicas solicitadas durante el periodo	*Menor o igual a 2 días*	1.28 días
		Realizar el seguimiento monitoreo y control a la oportunidad entrega Medicamentos PBS que permita evaluar la gestión del proveedor y fortalecer la calidad en la prestación de los servicios	Fórmulas médicas entregadas de manera Oportuna	Número de fórmulas medicas entregadas de manera oportuna / Total formulas medicas solicitadas durante el periodo evaluado	*100%*	95.87%
		Realizar la entrega completa de los medicamentos PBS solicitados por los afiliados de la EPS durante el pedido evaluado	Fórmulas médicas entregadas de manera Completa	Número de fórmulas médicas entregadas de manera completa / Total de fórmulas médicas solicitadas durante el periodo	*100%*	95.19%
REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA (DME)	Fortalecer la gestión y seguimiento en el proceso de Referencia y Contrarreferencia, en relación con la oportunidad en el traslado y ubicación de pacientes de acuerdo con los servicios ofertados por la Red contratada.	Realizar el seguimiento monitoreo y control a la oportunidad del traslado y ubicación de pacientes en el proceso de Referencia y Contrarreferencia	Oportunidad en la Remisión Integral de pacientes en la EAPB	Sumatoria del número de horas transcurridas de remisiones efectivas desde el momento de recepción de la solicitud por parte IPS origen hasta que el usuario es aceptado en Institución destino / Total de solicitudes de referencia efectiva presentadas en el periodo	*Menor o igual a 24 horas*	13.60 horas
AUTORIZACIONES (DME)	Fortalecer la gestión y seguimiento en el proceso de Autorizaciones de acuerdo con los servicios ofertados por la Red contratada.	Medir la oportunidad en la generación de autorizaciones para identificar desviaciones y realizar planes de mejora que optimicen la respuesta para garantía de acceso a los servicios de salud de la población afiliada a Capital Salud EPS-S	Tiempos en la Generación de Autorizaciones	Sumatoria de los días calendario entre la radicación de la solicitud y la autorización emitida en la EPS / total de autorizaciones generadas en el mes	*Menor o igual a 5 días*	0.99 días

ACCIONES E INDICADORES PAMEC 2024

PROCESO	OPORTUNIDAD DE MEJORA	ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	INDICADOR	FÓRMULA INDICADOR	ESTÁNDAR	MEDICIÓN IV TRIM. 2024
VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA (DME)	Analizar, retroalimentar y orientar a la planeación, ejecución y evaluación de las acciones de vigilancia Epidemiológica que se realizan desde las diferentes áreas de la EPS, para su fortalecimiento.	Realizar el seguimiento y monitoreo a las muertes maternas desde la gestación hasta 42 días posparto para generar acciones encaminadas a disminuir la mortalidad materna	Razón mortalidad materna a 42 días Nacional	(Número de Muertes maternas desde la gestación hasta 42 días posparto / Total de nacidos vivos) * 100000	*Menor o igual a 51*	43,48 tasa
		Realizar el seguimiento y monitoreo a las muertes fetales para generar acciones encaminadas a disminuir la mortalidad perinatal	Tasa de mortalidad perinatal Nacional	(Número de muertes fetales 22 semanas completas de gestación o con 500 g o más de peso y los 7 días completos después del nacimiento / Total de nacidos vivos) * 1000	*Menor o igual a 12*	18.22 tasa
		Realizar el seguimiento y monitoreo a la incidencia de sífilis congénita para generar acciones encaminadas a disminuir los casos de sífilis congénita a una tasa menor o igual a 0.5 casos, incluidos los mortinatos x 1.000 nacidos vivos	Tasa de incidencia de sífilis congénita Nacional	(Número de casos nuevos de sífilis congénita / Total de nacidos vivos) * 1000	*Menor o igual a 0.5*	6,39 tasa
ATENCIÓN AL USUARIO (DAU) (Gestión de PQRD)	Fortalecer la oportunidad y calidad en las respuestas de peticiones quejas reclamos y denuncias priorizando en PQRD riesgo vital, riesgo priorizado y riesgo simple.	Generar respuesta oportuna a las PQRD radicadas por Riesgo Vital de la vigencia 2024	PQRD por Riesgo Vital solucionadas en el tiempo de acuerdo con la normatividad vigente	Número de PQRD Riesgo Vital resueltas con oportunidad según normatividad vigente / Total de PQRD Riesgo Vital radicadas por la SNS	*100%*	13.69%
		Generar respuesta oportuna a las PQRD radicadas por Riesgo Priorizado de la vigencia 2024	PQRD por Riesgo Priorizado solucionadas en el tiempo de acuerdo con la normatividad vigente	Número de PQRD Riesgo Priorizado resueltas con oportunidad según normatividad vigente / Total de PQRD Riesgo Priorizado radicadas por la SNS	*100%*	5.76%
		Generar respuesta oportuna a las PQRD radicadas por Riesgo Simple de la vigencia 2024	PQRD por Riesgo Simple solucionadas en el tiempo de acuerdo con la normatividad vigente	Número de PQRD Riesgo Simple resueltas con oportunidad según normatividad vigente / Total de PQRD Riesgo Simple radicadas por la SNS	*100%*	10.93%
SERVICIO AL CIUDADANO (DAU) (Medición de la Satisfacción)	Conocer al usuario, generando confianza y satisfacción con los servicios e identificar los criterios de calidad para fortalecer la atención prestada por la EPS.	Aplicar encuestas de satisfacción en la vigencia 2024 a los afiliados de la EPS-S con el fin de determinar el nivel de satisfacción global	Aplicación de Encuestas de Satisfacción	Número de encuestas de satisfacción aplicadas / Total de encuestas de satisfacción programadas	*100%*	100%
		Medir y analizar índice de satisfacción de los afiliados respecto a la EPS Capital Salud	Satisfacción de los afiliados a la EPS Capital Salud	Número de afiliados encuestados satisfechos / Total de Afiliados encuestados * 100	*Mayor o igual al 90%*	96.91%
GESTIÓN DE TUTELAS (DJU)	Generar confiabilidad y confianza con las autoridades judiciales que fungen como jueces constitucionales.	Gestionar respuesta oportuna a las acciones de tutela en la etapa de admisión de tutela (incluye medidas provisionales)	Oportunidad en la respuesta de acciones de tutelas	Número de respuestas de tutelas oportunas / Número tutelas notificadas en el periodo	*mayor o igual al 90%*	100%
	Fortalecer los fundamentos técnico y jurídico de la defensa técnica jurídica en procesos para incrementar los fallos a favor.	Revisar la aplicación de las líneas de defensa técnico-jurídica y hacer seguimiento al resultado obtenido con fallo a favor	Fallos a favor	Número de fallos a favor en el periodo / Número de fallos notificados en el periodo	*mayor o igual al 40%*	43%
	Minimizar la posibilidad de materialización de riesgos en el proceso como afectaciones de tipo económico y-o reputacional por incumplimientos en la gestión.	Realizar mesas de trabajo para hacer revisión pormenorizada de los casos de tutela y determinar actividades de seguimiento a incidentes de desacato, sanciones y en general atención integral de casos críticos	Gestión de casos de Tutela	Numero de mesas de trabajo realizadas / Numero de mesas de trabajo programadas para el mes evaluado	*100%*	100%

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

capitalsalud eps-s

BOGOTÁ