

PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2025 - 2028

CAPITAL SALUD EPS-S

Copia No Controlada

Tabla de contenido

1. PRESENTACIÓN	4
2. RESEÑA HISTÓRICA	4
3. INTRODUCCIÓN	9
4. CIERRE PLAN ESTRATÉGICO 2021-2024	9
4.1. RESULTADOS PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL – PEI 2021-2024 10	
4.2. RESULTADO PLAN ESTRATÉGICO 2021-2024 VS OBJETIVOS DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)	12
4.3. RESULTADO PLAN ESTRATÉGICO 2021-2024 VS PLAN DISTRITAL DESARROLLO BOGOTÁ 2020-2024	13
5. PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2025 - 2028	13
5.1. METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2025 - 2028	13
6. MATRIZ DOFA	15
7. PLATAFORMA ESTRATÉGICA 2025 – 2028	18
7.1 MISIÓN	18
7.2 VISIÓN	18
7.3 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	18
7.4 VALORES CORPORATIVOS	18

DO-001-DES – V2.0-2025

7.5	PRINCIPIOS CORPORATIVOS.....	19
7.6	PROMESA DE SERVICIO	20
7.7	POLÍTICA DE CALIDAD	20
8.	PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2025 – 2028	20
8.1	PERSPECTIVAS ESTRATÉGICAS.....	21
8.2	ALINEACIÓN DE LAS PERSPECTIVAS CON LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	22
8.3	DESCRIPCIÓN DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS A PARTIR DE LAS PERSPECTIVAS ESTRATÉGICAS.....	22
8.4	RELACIÓN DE LOS OBJETIVOS CON LA MISIÓN Y VISIÓN DE LA EPS. 24	
8.5	ESTRATEGIAS Y ACTIVIDADES ESTRATÉGICAS	24
8.6	PEI – POA 2025 -2028.....	28
8.7	PLAN DE MONITOREO Y EVALUACIÓN	32
8.8	APROBACIÓN.....	32

1. PRESENTACIÓN

Estimados asegurados, trabajadores, aliados estratégicos y demás partes interesadas. Es un honor presentar el Plan Estratégico Institucional - PEI 2025-2028 de nuestra EPS, un documento que representa nuestra hoja de ruta para enfrentar los retos actuales del sector salud, consolidar nuestra posición en el mercado y, sobre todo, continuar trabajando para brindar servicios de calidad, accesibles y humanizados a todos nuestros asegurados.

En un entorno dinámico y desafiante como el que enfrentamos hoy, este plan se convierte en una herramienta esencial que nos permite alinearlos con nuestra misión de **“Brindar la mejor experiencia en salud y bienestar a nuestros asegurados”** y nuestra visión de **“para el 2028 ser referentes en ofrecer experiencias excepcionales en salud, trabajando para que nuestros asegurados disfruten de atención integral, accesible y centrada en sus necesidades”**.

Teniendo en cuenta que, la Secretaría Distrital de Salud de la mano con la Alcaldía de Bogotá y con el resto del gabinete de la Alcaldía, han diseñado y lanzaron el modelo MAS Bienestar, que es el marco del modelo de salud que Bogotá quiere. Capital Salud está siendo el principal promotor de ese modelo, con el que le apostamos a la salud pública integrada e integral, a la salud con calidad en el territorio, a la gestión eficiente de esos ingresos escasos, para tratar de fortalecer la confianza ciudadana y fortalecer la prestación de los servicios de salud. El norte para Capital Salud es aplicar ese modelo para que podamos generar la mitigación de los riesgos en salud y que todo eso al final redunde en un mejor servicio para toda la población asegurada en cada uno de los territorios donde la EPS está presente, y en mejores indicadores.

Este plan se fundamenta en cinco perspectivas claves: **+Salud, +Servicio, +Bienestar, +Sostenibilidad** y **+Gestión por procesos**, las cuales reflejan nuestro compromiso con la innovación, la eficiencia de los recursos, la inclusión, el bienestar de los asegurados y trabajadores. Estas perspectivas no solo nos guían en nuestras decisiones, sino que también nos permiten consolidar una EPS más robusta y preparada para los desafíos futuros.

Invitamos a cada uno de ustedes a hacer suyo este plan, a trabajar con entusiasmo y compromiso en su implementación y a mantener un enfoque constante en nuestro objetivo final: **“Brindar la mejor experiencia en salud y bienestar a nuestros asegurados”**.

Juntos, transformemos este plan en resultados tangibles que impacten positivamente en la vida de millones de personas.

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.).

DO-001-DES – V2.0-2025

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) parágrafos: "Parágrafo 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 "Parágrafo 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, dónde 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

DO-001-DES – V2.0-2025

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.

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

DO-001-DES – V2.0-2025

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.

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 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.

DO-001-DES – V2.0-2025

La EPS-S en la vigencia 2021 inició operación en el municipio de Puerto Gaitán en el departamento del Meta.

En febrero de 2021 Mediante la Resolución 001462 del 24 de febrero, expedida por la Superintendencia Nacional de Salud, Se autoriza la capitalización por \$77.000.000.000 con el objeto de: Contar con los recursos que permitan el flujo de recursos para pago a la red de prestadores de servicios de salud. Cumplimiento de los indicadores de habilitación financiera de Capital mínimo, patrimonio Decreto 2702 de 2014, Resolución 2117 de 2016. La Capitalización es uno de los compromisos adquiridos con la Superintendencia Nacional de Salud, lo que se hace necesario para el levantamiento de la medida especial de vigilancia.

Posteriormente, en diciembre de 2021 se autoriza una nueva capitalización, mediante Resolución 202131000018066-6 del 30 de diciembre de 2021, expedida por la Superintendencia Nacional de Salud por valor de \$ 90.000.000.000 para cumplir con las exigencias previstas en el Decreto 2702 de 2014 y demás normas concordantes, por medio de las cuales se otorgó un plazo de 7 años para cumplir con las necesidades de capital mínimo y patrimonio adecuado.

La EPS-S en la vigencia 2022 inició operación en el municipio de Mesetas en el departamento del Meta.

En julio de 2022 Mediante Auto No. 2022320030000632-7, el Superintendente Delegado para Entidades de Aseguramiento en Salud de la Superintendencia Nacional de Salud, ordenó realizar visita de seguimiento a Capital Salud EPS-S, la cual se desarrolló entre los días 5 a 8 de julio de 2022. Como resultado de esta visita la Superintendencia Nacional de Salud en el contenido de la Resolución 022320030005023-6 del 02 de agosto de 2022 ordena el Levantamiento de la Medida Preventiva de Programa de Recuperación a Capital Salud EPS-S y ordena al Representante Legal la implementación y ejecución de un plan de trabajo para que en un término de doce (12) meses, contados a partir de la notificación de la mencionada resolución, dé cumplimiento a 15 actividades. En este sentido, Capital Salud EPS-S envió el 25 de agosto de 2022 a la Superintendencia Nacional de Salud mediante comunicación No. DI-DG-CT-259-2022, radicado 0825225541007, el plan de trabajo en cumplimiento a lo ordenado; producto de este plan de trabajo se remitió informes de seguimiento trimestral a la Supersalud.

En febrero de 2023, se autoriza la capitalización, mediante Resolución 2023310010000992- 6 del 16 de febrero de 2023, expedida por la Superintendencia Nacional de Salud por valor de \$ 60.000.000.000 conforme el Acuerdo 843 del 2 de agosto de 2022 del Concejo de Bogotá, tiene como objeto que: "Capital Salud pague las obligaciones a favor de las subredes integradas de servicios de salud E.S.E del distrito capital, con corte a 31 de diciembre de 2021 y el fortalecimiento institucional requerido para dar cumplimiento a parte de la órdenes de la medida preventiva del programa de recuperación, impuestas a Capital Salud EPS-S por la Superintendencia Nacional de Salud.

El 18 de julio de 2023, la Superintendencia Nacional de Salud mediante resolución 2023310000004586-6, renueva la vigencia de autorización de funcionamiento de la EPS-S por 5 años.

Así mismo la EPS-S en lo corrido de la vigencia 2023, ha iniciado operación en los municipios de Puerto Cumaral, Fuentedeoro, El Calvario, Cubarral y Puerto Concordia en el departamento del Meta y en el municipio de Soacha en el departamento de Cundinamarca.

En febrero de 2024 en Asamblea de Accionistas de la EPS-S se aprobó la necesidad de capitalización por \$92,275 millones. Es así como el 24 de mayo de 2024 ingresaron los \$ 91.477.744.000,00 de

DO-001-DES – V2.0-2025

capitalización por parte de la Secretaría Distrital de Salud y el mismo día ingresaron a la EPS-S \$ 797.256.000,00 por parte del Socio Accionista Salud Total EPS. Para un ingreso total de \$92.275.000.000 con lo cual se completa la capitalización solicitada y aprobada la cual permitirá cumplir, como lo exige la ley, con los tres indicadores financieros: capital mínimo, patrimonio adecuado, régimen de inversión y así tener una aseguradora saludable financieramente.

En marzo de 2024 la Junta Directiva de Capital Salud EPS-S designó a su nuevo gerente el Dr. Jorge Enrique Gutiérrez Sampedro, odontólogo de la Universidad Nacional de Colombia, especialista en Seguridad Social, docente e investigador en seguridad social en la Universidad Externado de Colombia. Hasta octubre de 2022 se desempeñó como director de la administradora de los recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud – ADRES.

En septiembre de 2024 la Junta Directiva de Capital Salud EPS-S designó a su nuevo gerente la Dra. Marcela Brun Vergara, economista de la Universidad de los Andes, allí mismo se especializó en Estado, Políticas Públicas y Desarrollo, tiene una maestría en Economía de la Universidad de Texas en Austin. Además, tiene más de 12 años de experiencia en cargos gerenciales. Bajo su liderazgo, inicia una nueva etapa donde todos somos protagonistas. La gestión de la Dra. Brun estará marcada por la cercanía, el diálogo abierto y la consolidación de Capital Salud como referente en el sector.

3. INTRODUCCIÓN.

El Plan Estratégico Institucional 2025-2028 se elabora en un momento de transformaciones significativas en el sistema de salud, marcado por cambios regulatorios, avances tecnológicos, necesidades crecientes de los asegurados y la exigencia de garantizar una atención más equitativa y eficiente.

En este contexto, la planificación estratégica se convierte en un proceso fundamental que permite a la EPS definir con claridad sus prioridades, optimizar sus recursos y responder de manera efectiva a los retos del entorno. Este plan no es solo un documento, sino una herramienta de gestión que articula las aspiraciones institucionales con acciones concretas, medibles y alineadas con nuestra misión y visión.

Para nuestra EPS, el Plan Estratégico 2025-2028 tiene una importancia particular debido a los siguientes aspectos:

Alineación con la transformación del sector salud: Nos permite adaptarnos a los cambios normativos, tecnológicos y demográficos, asegurando la sostenibilidad operativa y financiera.

Respuesta a las necesidades de los asegurados: pone al asegurado en el centro de todas las decisiones, priorizando la calidad y humanización de la atención.

Fortalecimiento organizacional: Propone estrategias para mejorar nuestros procesos internos, fomentar la innovación y maximizar el impacto de nuestras operaciones.

Competitividad y sostenibilidad: Nos posiciona como una EPS sólida, preparada para enfrentar los desafíos del entorno competitivo y garantizar la continuidad en la prestación de servicios.

4. CIERRE PLAN ESTRATÉGICO 2021-2024.

Capital Salud EPS-S, planificó estrategias gerenciales que permitieran lograr los objetivos a los

DO-001-DES – V2.0-2025

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 impactarían a 5 perspectivas las cuales se definieron de la siguiente manera:

- Impacto en salud.
- Financiera.
- Usuarios.
- Procesos internos.
- Aprendizaje y crecimiento.

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

Para dar respuesta a las anteriores perspectivas estratégicas, Capital Salud EPS-S, definió los siguientes objetivos estratégicos:

1. Consolidar la cultura organizacional enfocada en la humanización del servicio.
2. Fortalecer los sistemas de información, infraestructura tecnológica y redes de comunicación.
3. Lograr la implementación, integración e innovación (I3) del SIG.
4. Optimizar los procesos internos de la EPS.
5. Aumentar la población afiliada a Capital Salud EPS.
6. Incrementar la fidelización y satisfacción de los usuarios.
7. Lograr la sostenibilidad financiera de la EPS.
8. Desarrollar gestión en redes integradas de servicios de salud.
9. Mejorar el estado de salud de la población objeto de la EPS.
10. Posicionar la EPS como referente nacional en salud.

Con lo anterior, Capital Salud EPS-S, articuló los Objetivos Estratégicos 2021-2024, con los ejes temáticos 2020-2024 del acuerdo 761 de 2020.

4.1. RESULTADOS PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL – PEI 2021-2024

Los resultados obtenidos en el Plan Estratégico Institucional se midieron durante la trayectoria de la vigencia 2021-2024, donde se evaluó el avance y cumplimiento de cada uno de los indicadores y actividades estratégicas durante la vigencia anteriormente mencionada.

La medición del PEI se realizó con base a los resultados obtenidos al cierre del Plan Operativo Anual (POA) de cada vigencia (2021, 2022, 2023 y 2024).

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

DO-001-DES – V2.0-2025

Mapa Estratégico 2021-2024

**PORCENTAJE DE
AVANCE A NOVIEMBRE**
91,85% **META: 91,66%**



Fuente: Actividades Estratégicas 2024, Modulo Almera

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

A continuación, se muestra la gráfica con los resultados del POA por objetivo y del PEI correspondientes a cada año:

DO-001-DES – V2.0-2025

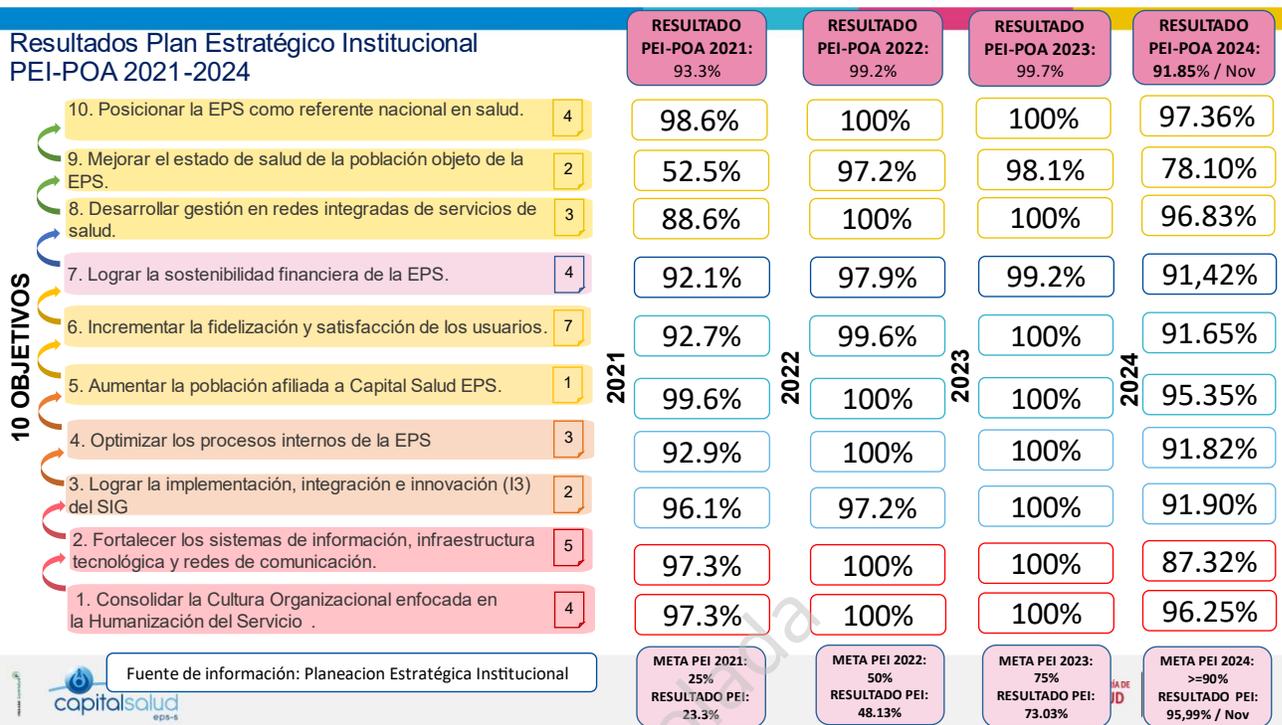


Tabla Resumen Cumplimiento del PEI – POA 2021-2024

ÍTEM	2021	2022	2023	2024 corte Noviembre	Meta
Promedio total cumplimiento del POA	93.3%	99.2%	99.7%	91.85%	>=90%
Meta de cumplimiento del POA	90%	90%	90%	90%	90%
Promedio total cumplimiento del PEI sobre 25%	23.33%	24.80%	23.19%	22.96%	>=90% >=22.5% <i>anual</i>
Meta de cumplimiento acumulado por año del PEI	25%	50%	75%	90%	>=90%
Promedio total acumulado cumplimiento del PEI	23.33%	48.13%	73.03%	95.99%	>=90%

4.2. RESULTADO PLAN ESTRATÉGICO 2021-2024 VS OBJETIVOS DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS).

Capital Salud EPS-S articuló la Planeación Estratégica 2021-2024 con los objetivos de desarrollo sostenible. Específicamente al ODS #3 "Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades".

De esta forma se presentan a continuación los resultados frente al cumplimiento de metas para el Plan Operativo Anual con el resultado promedio de las vigencias 2021, 2022, 2023 y corte octubre 2024 y su aporte al Objetivo de Desarrollo Sostenible ODS #3, como se puede ver a continuación:

META ODS # 3: GARANTIZAR UNA VIDA SANA Y PROMOVER EL BIENESTAR PARA TODOS EN TODAS LAS EDADES	OBJETIVO ESTRATÉGICO 2021-2024	PORCENTAJE DE AVANCE EN LA GESTIÓN DE LAS ACTIVIDADES

DO-001-DES – V2.0-2025

		ESTRATÉGICAS POA NOV-2024
Garantizar el acceso universal a los servicios de salud sexual y reproductiva, incluidos los de planificación de la familia, información y educación, y la integración de la salud reproductiva en las estrategias y los programas nacionales.	Objetivo 8: Desarrollar gestión en redes integradas de servicios de salud	96,83%
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.	Objetivo 9: Mejorar el estado de salud de la población objeto de la EPS.	78,10%
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.	Objetivo 10: Posicional la EPS como referente nacional en salud	97,36%

4.3.RESULTADO PLAN ESTRATÉGICO 2021-2024 VS PLAN DISTRITAL DESARROLLO BOGOTÁ 2020-2024

La 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 Secretaria Distrital de Salud - SDS integra los ejes temáticos 2020-2024. presenta a continuación, los resultados del Plan de Desarrollo Distrital – PDD VS Objetivos Estratégicos Institucionales 2021-2024.

Promedio de Porcentaje de cumplimiento del POA acumulado 2021, 2022, 2023 y Noviembre - 2024	
Programa Distrital	Total
Gestión Pública Efectiva	96,25%
Manejo y prevención de contaminación	78,10%
Mejora de la gestión de instituciones de salud	93,52%
Transformación digital y gestión de TIC para un territorio inteligente	87,82%
Total promedio	88,92%

5. PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2025 - 2028.

5.1. Metodología para la elaboración del plan estratégico institucional 2025 - 2028.

La metodología empleada para la elaboración del Plan Estratégico Institucional 2025-2028 fue **DO-001-DES – V2.0-2025**

diseñada para garantizar un enfoque participativo, basado en datos y alineado con las mejores prácticas de planificación estratégica.

Los pasos clave del proceso fueron los siguientes:

Fases para la Construcción del Plan Estratégico Institucional PEI 2025 - 2028



- **Alistamiento:** Recolección y análisis de información. Diseño de la Metodología de participación de las partes interesadas (encuestas, grupo focales, etc.), para la formulación del PEI 2025-2028.
- **Sentires de las partes interesadas:** Necesidades y expectativas de los asegurados y actores clave
- **Diagnostico situacional:** Evaluación del desempeño histórico de la EPS. Aplicación de herramienta TASCOI para identificar los diferentes agentes que intervienen en la MISIÓN de Capital Salud EPS-S. Análisis del entorno interno y externo mediante matrices como DOFA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas) y herramienta PESTEL. Armonización de los referentes nacionales e internacionales a tener en cuenta en la construcción del PEI 2025-2028 de Capital Salud.
- **Construcción y aprobación del PEI 2025 – 2028: Definición de Perspectivas Estratégicas:** Selección de las perspectivas clave que guían la estrategia de la EPS: +Salud, +Servicio, +Bienestar, +Sostenibilidad, +Gestión por procesos. **Formulación de Objetivos Estratégicos:** Identificación de metas generales y específicas para abordar los desafíos detectados y aprovechar las oportunidades. **Diseño de Estrategias:** Desarrollo de estrategias alineadas con cada perspectiva y objetivos definidos. **Diseño de actividades estratégicas:** se detallan las actividades estratégicas clave con las cuales se dará cumplimiento a las estrategias definidas. **Definición de Indicadores y Metas:** Establecimiento de indicadores clave de desempeño (KPIs) para monitorear el cumplimiento de los objetivos y cuantificación de metas. **Aprobación y Publicación:** Revisión y aprobación final por parte de la alta dirección y Junta Directiva. Comunicación y divulgación del plan a todos los niveles de la organización y en las sedes de los territorios donde hace presencia.
- **Ejecución y medición del PEI 2025 – 2028: Implementación de las Actividades**

DO-001-DES – V2.0-2025

Estratégicas: Ejecutar las actividades específicas definidas en el plan, según los cronogramas establecidos. **Seguimiento Operativo:** Realizar reuniones periódicas (mensuales o trimestrales) para revisar el estado de las actividades. **Recolección y Análisis de Datos:** a través de los seguimientos periódicos realizados por los líderes de procesos en la plataforma Almera. Analizar los resultados para identificar desviaciones respecto a las metas establecidas. **Informe de Progreso:** Preparar informes regulares (mensuales o según necesidad) sobre el avance del plan estratégico. Compartir los resultados con los líderes de procesos y otras partes interesadas.

Evaluaciones de Impacto: Realizar evaluaciones anuales para determinar si las estrategias implementadas están logrando los resultados esperados.

Ajustes y Recalibración: Rediseñar estrategias o actividades que no estén funcionando según lo planificado. Actualizar las metas e indicadores según los cambios en el entorno o nuevas prioridades institucionales.

Esta metodología asegura que el plan sea práctico, medible y adaptable a los cambios del entorno, garantizando un enfoque claro hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales.

- **Fortalecimiento de la cultura organizacional:** Socialización de la Plataforma Estratégica y del Plan Estratégico Institucional 2025-2028.

6. MATRIZ DOFA

El análisis DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas) es una herramienta clave en la planeación estratégica, dado que permite evaluar tanto los factores internos como los externos que afectan a una entidad. En el caso de **Capital Salud EPS**, su aplicación en la planeación estratégica tiene las siguientes utilidades:

- **Identificar fortalezas internas:** Estas son las capacidades y recursos internos que le dan a Capital Salud una ventaja competitiva en el mercado. Estas fortalezas son importantes para diseñar estrategias que potencien el éxito de la EPS en un entorno competitivo.
- **Detectar debilidades internas:** Permite identificar las áreas en las que Capital Salud podría estar fallando o que necesitan mejorar. Abordar estas debilidades es fundamental para prevenir riesgos y mejorar el desempeño.
- **Aprovechar oportunidades externas:** Evalúa las condiciones del entorno que podrían ser favorables para la EPS. Capital Salud podría desarrollar estrategias que le permitan capitalizar estas oportunidades.
- **Anticipar amenazas externas:** Permite evaluar factores externos que podrían afectar negativamente la operación. Esto ayuda a diseñar estrategias defensivas o de mitigación frente a las amenazas identificadas.

El DOFA ayuda a priorizar las acciones basándose en un análisis integral, permitiendo a Capital Salud tomar decisiones con base en datos reales y contextualizados, alineando su misión y visión con los recursos disponibles y los desafíos del entorno.

En resumen, el DOFA en la planeación estratégica de Capital Salud EPS es una herramienta fundamental para diagnosticar su situación actual, identificar procesos de mejora y establecer estrategias que aseguren su sostenibilidad y competitividad en el sistema de salud colombiano.

A continuación, se relacionan los resultados DOFA más representativos e importantes.

DO-001-DES – V2.0-2025

DOFA	
DEBILIDADES	D1. Disminución de la población afiliada: Pérdida progresiva de asegurados, lo que afecta la sostenibilidad financiera y operativa de la EPS.
	D2. Incumplimiento de indicadores de habilitación financiera: Falta de cumplimiento en los requisitos financieros establecidos por los entes reguladores, comprometiendo la estabilidad económica de la organización.
	D3. Incumplimiento de indicadores de resultados en salud: Débil desempeño en los indicadores que miden el impacto y la calidad de los resultados en la salud de los asegurados.
	D4. Aumento de las PQRD: Aumento de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por parte de los asegurados, reflejando insatisfacción en la atención y los servicios ofrecidos.
	D5. No garantizar un buen servicio: Incapacidad para asegurar una experiencia de calidad consistente para los usuarios, lo que afecta su percepción y confianza en la EPS.
	D6. Caídas intermitentes del sistema de información: Fallos frecuentes en los sistemas tecnológicos que dificultan la operatividad y reducen la eficiencia en la atención a los usuarios.
	D7. Desarticulación entre procesos y bajo nivel de cumplimiento de metas: Falta de coordinación entre las diferentes áreas y procesos, lo que genera un bajo desempeño en el logro de los objetivos establecidos.
	D8. Falta herramientas para análisis de datos: Limitaciones en la capacidad de procesar, analizar y utilizar datos para la toma de decisiones estratégicas y operativas.
	D9. Personal con bajo nivel de productividad, motivación, desactualización y resistencia al cambio: Falencias en la gestión del talento humano, con equipos poco motivados, con habilidades desactualizadas y resistentes a la implementación de mejoras y transformaciones organizacionales.
	D10. Modelo de contratación deficiente: Ineficiencias en los procesos de contratación, lo que impacta la calidad y oportunidad en la prestación de servicios.
	D11. Auditoría y supervisión de contratos: Falta de mecanismos efectivos para monitorear y controlar el cumplimiento de los acuerdos establecidos con los proveedores y aliados estratégicos.
OPORTUNIDADES	O1. Asignación masiva de usuarios debido a la liquidación o retiro de EPS y territorialización: Incremento en la base de asegurados gracias a la reasignación provenientes de EPS liquidadas o retiradas del mercado, así como a la posibilidad de territorialización.
	O2. Nuevas tecnologías en salud en el mercado: Acceso a tecnologías innovadoras que permiten mejorar la calidad y eficiencia en la prestación de los servicios.
	O3. Habilitarse en el régimen contributivo: Oportunidad de ampliar el alcance del servicio ingresando al régimen contributivo, diversificando la oferta y fortaleciendo la sostenibilidad financiera.
	O4. Ampliar y expandir la oferta de servicios: Posibilidad de ampliar el portafolio de servicios ofrecidos, cubriendo más necesidades de los usuarios y mejorando su experiencia.
	O5. Alianzas intersectoriales y sectoriales: Generación de sinergias estratégicas con otras entidades y sectores, potenciando recursos y ampliando capacidades para la atención en salud.
	O6. Modelo MAS Bienestar: Adopción de un modelo innovador que promueve bienestar integral, con énfasis en la prevención y la atención centrada en el usuario.
	O7. Innovación tecnológica y de canales de comunicación: Uso de herramientas digitales y nuevos canales para fortalecer la relación con los asegurados, agilizar procesos y mejorar la experiencia del asegurado.
	O8. Tendencias mundiales que incluyen diversidad, inclusión, responsabilidad social y ambiental: Integración de prácticas alineadas con valores globales que mejoran la

DO-001-DES – V2.0-2025

DOFA	
	imagen institucional y el compromiso con los asegurados y la sociedad.
	O9. Nuevos modelos y sistemas de gestión: Incorporación de metodologías y sistemas avanzados de gestión que optimizan procesos y mejoran la toma de decisiones estratégicas.
FORTALEZAS	F1. La EPS con mayor número de asegurados al régimen subsidiado en Bogotá y Meta: La EPS se posiciona como la entidad con mayor número de asegurados en el régimen subsidiado en estas regiones, lo que refleja su capacidad de gestión y cobertura.
	F2. 13 años de experiencia como EAPB: Más de una década de trayectoria en la administración de planes de beneficios en salud, consolidando conocimiento, habilidades y credibilidad en el sector.
	F3. Talento humano con experiencia: Equipo altamente capacitado y con experiencia, comprometido con la misión de la EPS, asegurando una atención de calidad y resultados eficientes.
	F4. Cargos directivos mayoritariamente ocupados por mujeres: Fuerte liderazgo femenino en los niveles directivos, promoviendo diversidad e igualdad de género dentro de la organización.
	F5. El diseño del modelo de atención en salud: Implementación de un modelo integral de atención que prioriza la calidad, la accesibilidad y la experiencia del usuario.
	F6. Respaldo de red prestadora de servicios de salud pública, Secretaría de Salud y Alcaldía de Bogotá: Apoyo estratégico de la red prestadora de servicios de salud pública, la Secretaría de Salud y la Alcaldía de Bogotá, lo que fortalece la sostenibilidad y alcance de la EPS.
	F7. Solidez en los procesos de direccionamiento estratégico: Procesos claros y estructurados que permiten alinear las acciones de la EPS con sus objetivos estratégicos, garantizando un mejor desempeño organizacional.
	F8. Diversos canales de comunicación: Uso efectivo de múltiples canales de comunicación que facilitan la interacción con los asegurados, garantizando accesibilidad y fluidez en la información.
AMENAZAS	A1. Intervenciones de Supersalud: Riesgo de intervención por parte de la Superintendencia Nacional de Salud debido al incumplimiento de normativas, lo que podría afectar la operatividad de la EPS.
	A2. Reformas normativas en el aseguramiento en salud: Cambios legislativos constantes en el sector salud, que pueden generar incertidumbre y necesidad de ajustes rápidos en los procesos operativos y administrativos.
	A3. Desabastecimiento de medicamentos: Escasez de medicamentos esenciales, lo que afecta la capacidad de garantizar tratamientos oportunos a los asegurados.
	A4. Insuficiencia de recursos (UPC y presupuestos máximos): Limitación de los recursos per cápita asignados y restricciones en los presupuestos máximos, lo que compromete la sostenibilidad financiera de la EPS.
	A5. Dificultades financieras de algunos prestadores y gestores farmacéuticos: Problemas económicos de los aliados estratégicos, lo que puede impactar la calidad y continuidad de los servicios prestados a los asegurados.
	A6. Bajos niveles de cumplimiento en los servicios por parte de la red prestadora y gestores farmacéuticos: Deficiencias en el cumplimiento de estándares de calidad, cumplimiento de contratos y oportunidad en los servicios ofrecidos por la red contratada, afectando la percepción de los asegurados.
	A7. Reforma laboral: Cambios en la legislación laboral que podrían aumentar los costos operativos, especialmente relacionados con la contratación y retención de personal.

DO-001-DES – V2.0-2025

DOFA

A8. Incremento del SMLMV: Aumento del Salario Mínimo Legal Vigente, que genera mayores gastos en nómina y costos asociados, afectando el equilibrio financiero.

A9. Aumento de la inflación: Incremento generalizado de precios, que encarece los insumos y servicios necesarios para la operación de la EPS.

A10. Reducción de la pobreza: La disminución de la población en condiciones de pobreza podría reducir el número de asegurados al régimen subsidiado, afectando la base de asegurados de la EPS.

A11. Cambios sociales: El fenómeno de migración en la región, las transformaciones en las expectativas y comportamientos de la población, que exigen nuevas estrategias para satisfacer sus necesidades de salud y bienestar.

A12. Incremento de la virtualidad y aumento de ciberataques: Mayor dependencia de las tecnologías digitales, acompañada de un aumento en los riesgos de ciberseguridad, que pueden comprometer la información y los sistemas de la EPS.

A13. Falta de autocuidado por parte de los asegurados: Insuficiente compromiso de los asegurados con el autocuidado y la prevención, lo que incrementa la carga en los servicios asistenciales.

7. PLATAFORMA ESTRATÉGICA 2025 – 2028

7.1 Misión

Brindar la mejor experiencia en salud y bienestar a nuestros asegurados

7.2 Visión

Para el 2028 seremos referentes en ofrecer experiencias excepcionales en salud, trabajando para que nuestros asegurados disfruten de atención integral, accesible y centrada en sus necesidades.

7.3 Objetivos estratégicos

1. Gestionar el cumplimiento de los indicadores del modelo integral y sostenible de gestión del riesgo en salud para asegurar que se cumpla el 95% de las metas de los indicadores trazadores.
2. Desarrollar un centro de excelencia en atención al usuario en un 95%, que promueva una experiencia integral y de alta calidad, basada en la Participación ciudadana.
3. Transformar la cultura organizacional orientada al cumplimiento de objetivos de la Evaluación de Desempeño al 80% para el año 2028.
4. Crecer en un 48% la población afiliada, a diciembre 2028.
5. Disminuir la Siniestralidad en la vigencia 2028 al 95%, el gasto administrativo 5%,
6. Optimizar los procesos de capital salud EPS para aumentar el Índice de Eficacia en Procesos > 90% en el año 2028.

Para contribuir con el logro de la misión, visión y los objetivos estratégicos de la entidad, basado en el compromiso de transparencia de la función pública, la EPS orienta la gestión de los trabajadores bajo valores y principios establecidos así:

7.4 Valores corporativos.



- Innovación
- Empatía
- Compromiso
- Diligencia
- Trabajo en Equipo
- Calidez

DO-001-DES – V2.0-2025

- **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 entender 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.
- **Compromiso:** 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 y con disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de los clientes internos y externos con los que se relacione las labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
- **Diligencia:** Cumplir con lo deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible con atención, prontitud, destreza y eficiencia para así optimizar el uso de los recursos del estado
- **Trabajo en Equipo:** Es compartir conocimiento, experiencia y esfuerzo, aportado 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 respeten todas las opiniones e ideas y donde el trabajo de cada uno se entienda como el trabajo de todos.
- **Calidez:** Es la capacidad de ser amable, cordial y empático con los demás, mostrando comprensión y haciendo que la otra persona se sienta valorada y apreciada.

7.5 Principios corporativos.



- Integridad
- Honestidad
- Respeto
- Justicia
- Ética Corporativa

- **Integridad:** Es una cualidad que denota entereza moral, rectitud y honradez en la conducta y el comportamiento, la integridad genera confianza y da autoridad para la toma de decisiones y resolución de problemas a nivel personal y organizacional.
- **Honestidad:** Actuar siempre con fundamento en la verdad, en cumplimiento de los deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

DO-001-DES – V2.0-2025

- **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.
- **Justicia:** Actuar con imparcialidad garantizando los derechos de las personas con equidad, igualdad y sin discriminación.
- **Ética corporativa:** Actuar acorde con los principios básicos que propugna la sociedad, al evitar o rechazar cualquier actuación en contra de la entidad de nuestros afiliados y/o de alguno de nuestros colaboradores.

7.6 Promesa de servicio



En Capital Salud EPS, nos comprometemos a **brindarte un servicio de salud accesible, rápido, humanizado**, mejorando tu calidad de vida mediante una **atención oportuna, innovadora y empática**. Facilitamos los trámites para que **accedas de manera ágil** a nuestros servicios, con un acompañamiento cercano y continuo que asegura tu bienestar en todo momento.

7.7 Política de calidad



Nos comprometemos a ofrecer una **experiencia en salud de calidad, cumpliendo los requisitos** legales y centrados en nuestro modelo de atención, **promoviendo la mejora continua** para **satisfacer las necesidades y expectativas** de nuestras partes interesadas.

8. PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2025 – 2028

Este plan es un instrumento clave para dirigir la EPS hacia el cumplimiento de su misión y visión, y sirve como una hoja de ruta para establecer prioridades, asignar recursos y lograr un equilibrio entre sostenibilidad financiera, cumplimiento normativo, calidad en la atención y satisfacción de los asegurados y demás partes interesadas.

El Plan Estratégico permite a Capital Salud proyectarse hacia el futuro, adaptándose a un entorno regulado por el sistema de salud colombiano y enfrentando desafíos como:

- Incremento en la demanda de servicios de salud.

DO-001-DES – V2.0-2025

- Nueva reforma laboral
- Posible reforma a la salud.
- Gestión de recursos limitados.
- Control de enfermedades crónicas y atención integral en salud.
- Mejoras en la experiencia del asegurado.
- Cambios tecnológicos.

En conclusión, este Plan Estratégico no solo sirve como guía operativa y de planificación, sino también como una herramienta para mejorar la calidad de vida de los asegurados de la EPS, cumplir con los estándares del sistema de salud colombiano, garantizar la sostenibilidad a largo plazo, lograr adherencia institucional y la satisfacción de sus partes interesadas.

Para lograr los objetivos planteados en el Plan Estratégico Institucional 2025-2028, se han definido cinco perspectivas fundamentales que servirán como pilares estratégicos para orientar las acciones y esfuerzos de la EPS. Estas perspectivas, denominadas +Salud, +Servicio, +Bienestar, +Sostenibilidad y +Gestión por Procesos, representan áreas y procesos clave que reflejan el compromiso de la entidad con la mejora continua, la calidad en la atención y la sostenibilidad operativa y financiera. A continuación, se amplía cada perspectiva:

8.1 Perspectivas estratégicas.

- **La Perspectiva +Salud** se refiere a un enfoque integral que busca mejorar la salud y el bienestar de los asegurados. Apunta a un enfoque proactivo y preventivo en la gestión de la salud, centrada en sus necesidades, que busca proporcionar una mejor calidad de vida a los asegurados y prevenir enfermedades antes de que se conviertan en problemas graves.
- **La Perspectiva +Servicio** se centra en garantizar que los asegurados reciban atención de salud oportuna, eficiente, segura y de calidad, maximizando su satisfacción. Esta perspectiva incluye aspectos como la experiencia, la accesibilidad a los servicios, el cumplimiento de los estándares de calidad y el desarrollo de una comunicación efectiva con los asegurados.
- **La Perspectiva +Bienestar** se refiere a un enfoque integral destinado a mejorar la calidad de vida y el bienestar general de los trabajadores dentro de la EPS-S. Tiene como objetivo crear un entorno de trabajo saludable, motivador y sostenible. Busca no solo mantener su salud, sino también mejorar su satisfacción, motivación y productividad mediante un enfoque integral que aborda múltiples dimensiones de su bienestar.
- **La Perspectiva +Sostenibilidad** se refiere a un enfoque integral que busca garantizar la viabilidad a largo plazo de la EPS-S, tanto desde el punto de vista económico como social y ambiental. Se enfoca en gestionar los recursos de manera eficiente, minimizar el impacto ambiental y promover prácticas responsables que beneficien a todos los actores involucrados. Busca crear un equilibrio entre la viabilidad económica, la responsabilidad social y el cuidado ambiental, asegurando que la EPS-S pueda operar de manera eficiente y responsable a largo plazo.
- **La perspectiva de +Gestión por procesos** se refiere a un enfoque estratégico que prioriza la organización, optimización y estandarización de los procesos internos para garantizar que las operaciones sean eficientes, efectivas y alineadas con los objetivos estratégicos. Este enfoque pone énfasis en entender la entidad como un sistema interconectado, donde cada proceso contribuye al logro de resultados clave, mejorando la calidad de los servicios, reduciendo costos y aumentando la satisfacción de los asegurados y demás partes interesadas.

DO-001-DES – V2.0-2025

En el contexto de Capital Salud EPS, esta perspectiva busca optimizar la atención a los asegurados mediante la mejora continua de los procesos relacionados con la afiliación, la prestación de servicios, las autorizaciones y la gestión de PQRD, entre otros.

8.2 Alineación de las perspectivas con los objetivos estratégicos

PERSPECTIVA ESTRATÉGICA	OBJETIVO ESTRATÉGICO
+SALUD	OE1. Gestionar el cumplimiento de los indicadores del modelo integral y sostenible de gestión del riesgo en salud para asegurar que se cumpla el 95% de las metas de los indicadores trazadores.
+SERVICIO	OE2: Desarrollar un centro de excelencia en atención al usuario en un 95%, que promueva una experiencia integral y de alta calidad, basada en la Participación ciudadana
+BIENESTAR	OE3. Transformar la cultura organizacional orientada al cumplimiento de objetivos de la Evaluación de Desempeño al 80% para el año 2028.
+SOSTENIBILIDAD	OE4. Crecer en un 48% la población afiliada, a diciembre 2028. OE5. Disminuir la Siniestralidad en la vigencia 2028 al 95%, el gasto administrativo 5%,
+GESTIÓN POR PROCESOS	OE6. Optimizar los procesos de capital salud EPS para aumentar el Índice de Eficacia en Procesos > 90% en el año 2028.

Esta alineación asegura que cada perspectiva se traduzca en acciones concretas que contribuyan al logro de los objetivos estratégicos institucionales.

8.3 Descripción de los objetivos estratégicos a partir de las perspectivas estratégicas.

OE1: Gestionar el cumplimiento de los indicadores del modelo integral y sostenible de gestión del riesgo en salud para asegurar que se cumpla el 95% de las metas de los indicadores trazadores.

Este objetivo se centra en garantizar que los resultados de salud de los usuarios sean monitoreados y gestionados de manera efectiva mediante el modelo integral de gestión del riesgo. Su propósito es reducir riesgos en salud, priorizando la prevención y la atención oportuna.

Impacto: Mejora en los resultados clínicos y en la calidad de vida de los usuarios, reforzando la sostenibilidad del sistema.

OE2: Desarrollar un centro de excelencia en atención al usuario en un 95%, que promueva una experiencia integral y de alta calidad, basada en la Participación ciudadana

Este objetivo busca crear un modelo de atención centrado en el usuario, donde la calidad, calidez y participación del asegurado sean pilares fundamentales. Su propósito es incrementar la satisfacción del usuario mediante servicios personalizados y enfocados en sus necesidades.

Impacto: Mejora en la percepción de calidad, fidelización de los asegurados y un enfoque más humanizado en la prestación de servicios.

DO-001-DES – V2.0-2025

OE3: Transformar la cultura organizacional orientada al cumplimiento de objetivos de la Evaluación de Desempeño al 80% para el año 2028.

Este objetivo busca alinear a los colaboradores con la misión y visión de la EPS mediante el fortalecimiento de competencias y la motivación hacia el logro. Su propósito es mejorar el desempeño organizacional mediante una fuerza laboral comprometida y altamente capacitada.

Impacto: Incremento en la productividad, mejora en el clima organizacional y mayor retención de talento humano.

OE4: Crecer en un 48% la población afiliada, a diciembre 2028.

Este objetivo se centra en aumentar la cobertura de asegurados, asegurando que más personas tengan acceso a servicios de salud de calidad. Su propósito es expandir la base de asegurados para fortalecer la posición de mercado de la EPS y ampliar el impacto social.

Impacto: Incremento en los ingresos operativos, fortalecimiento de la marca y mayor alcance de servicios de salud.

OE5: Disminuir la Siniestralidad en la vigencia 2028 al 95%, el gasto administrativo 5%

Este objetivo busca mejorar la eficiencia financiera y operativa de la EPS, mediante un control estricto sobre la siniestralidad y los costos administrativos, así como la implementación de estrategias que permitan un manejo más efectivo de los costos médicos.

1. **Siniestralidad al 95%:** Reducir el índice de siniestralidad al 95% implica un control eficaz de los riesgos en salud de los asegurados, promoviendo acciones preventivas, programas de promoción de la salud y mejorando el acceso a servicios oportunos y de calidad.
2. **Gasto administrativo al 5%:** Optimizar los recursos administrativos para que representen únicamente el 5% de los ingresos. Esto incluye la implementación de herramientas tecnológicas, reducción de procesos redundantes y optimización del personal administrativo.
3. **Optimización del costo médico:** Se enfoca en garantizar la sostenibilidad del modelo financiero a través de estrategias como la negociación eficiente con proveedores, la priorización de servicios de alto impacto en salud y el monitoreo continuo de los costos asociados a la atención médica.

Impacto: Mayor sostenibilidad financiera, satisfacción del asegurado, reducción de riesgos, mejor calidad en la atención a los asegurados e impacta la competitividad de la EPS, posicionándola como un modelo de eficiencia y calidad en el sector salud.

OE6: Optimizar los procesos de capital salud EPS para aumentar el Índice de Eficacia en Procesos > 90% en el año 2028.

Este objetivo apunta a la estandarización, simplificación y mejora continua de los procesos internos para garantizar eficiencia operativa. Su propósito es asegurar que los procesos internos sean ágiles, efectivos y alineados con los objetivos estratégicos.

Impacto: Reducción de costos, mayor calidad en los servicios y una organización más competitiva.

DO-001-DES – V2.0-2025

8.4 Relación de los objetivos con la misión y visión de la EPS.

Objetivo Estratégico	Conexión con la Misión	Conexión con la Visión
OE1. Gestionar el cumplimiento de los indicadores del modelo integral y sostenible de gestión del riesgo en salud para asegurar que se cumpla el 95% de las metas de los indicadores trazadores.	Mejora el bienestar mediante la gestión del riesgo.	Refuerza el liderazgo en salud integral.
OE2. Desarrollar un centro de excelencia en atención al usuario en un 95%, que promueva una experiencia integral y de alta calidad, basada en la Participación ciudadana.	Fomenta experiencias de calidad y satisfacción.	Establece un estándar de atención excepcional.
OE3. Transformar la cultura organizacional orientada al cumplimiento de objetivos de la Evaluación de Desempeño al 80% para el año 2028.	Promueve el compromiso de los trabajadores.	Impulsa la excelencia organizacional.
OE4: Crecer en un 48% la población afiliada, a diciembre 2028.	Amplía el alcance para impactar más vidas.	Incrementa la influencia y el posicionamiento.
OE5. Disminuir la siniestralidad en la vigencia 2028 al 95%, el gasto administrativo 5%	Garantiza sostenibilidad y servicios de calidad.	Proyecta solidez y eficiencia en la gestión.
OE6. Optimizar los procesos de Capital Salud EPS para aumentar el Índice de Eficacia en Procesos > 90% en el año 2028.	Aumenta la eficiencia operativa.	Refuerza la excelencia en la gestión interna.

8.5 Estrategias y actividades estratégicas

ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES ESTRATÉGICAS
E1: Implementar el modelo proactivo de prestación de servicios teniendo en cuenta las particularidades de cada uno de los territorios, Bogotá, Meta y Soacha.	AE1: Diseño e implementación del modelo proactivo de prestación de servicio incluye análisis de datos y entrenamiento al personal. (plan)
	AE2: Automatización de procesos y sistemas predictivos y desarrollo de canales de comunicación multicanal (Procesos priorizados)
	AE3: Seguimiento y mejora a resultados de indicadores de oportunidad de citas y entrega de medicamentos.
	AE4: Desarrollar modelos de atención (telemedicina) para facilitar el acceso a los servicios de salud a los asegurados adaptados a las necesidades en Bogotá, Meta y Soacha. (Modelos priorizados).
E2: Establecer un enfoque integral que involucre la participación de actores tanto intrasectoriales como intersectoriales.	AE5: Construir Instrumentos que orienten la toma de decisiones para los servicios intersectoriales en el ámbito de la misión de la EPS (Ej: análisis espacial).
	AE6: Crear estrategias novedosas para la articulación interinstitucional e Intersectorial en Bogotá, Meta y Soacha. (entidades seleccionadas)
	AE7: Implementación, seguimiento y control de programas

DO-001-DES – V2.0-2025

ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES ESTRATÉGICAS
	de salud acordados con los diferentes sectores. (actores claves priorizados)
E3: Fomentar la cultura de la mejora continua en la red prestadora de servicios de salud a través de la aplicación de un modelo de auditoría de la calidad.	AE8: Revisión, implementación, seguimiento y mantenimiento del modelo de auditoría que evalúe la calidad de los servicios de salud.
	AE9: Monitoreo y evaluación de indicadores de calidad a través de incorporación de tecnología para mejorar los resultados de calidad de la red prestadora de servicios de salud.
E4: Integralidad de los sistemas de atención al asegurado, garantizando una experiencia óptima.	AE10: Implementar interoperabilidad con la red prestadora de Capital Salud EPS, Bogotá, Meta y Soacha en 2025.
	AE11: Implementar la oficina virtual integrada. (plan)
	AE12: Desarrollar transformación cultural y gestión de cambio para el talento humano buscando la mejor atención al asegurado.
	AE13: Racionalización de trámites.
	AE14: Desarrollar esquemas para conocer y gestionar las relaciones con los asegurados (CRM) e Implementación de cliente incognito. (plan)
	AE15: Implementar servicios de consulta en línea, tele consulta y telemedicina. (plan).
	AE16: Desarrollar las herramientas digitales para los asegurados: Ampliación de las funcionalidades de la aplicación móvil y del portal virtual que faciliten los trámites y servicios prestados a nuestros asegurados. (plan PAU Virtual)
	AE17: Implementación de herramientas GPT que apoyen la respuesta a requerimientos de tutelas y PQRDS. (Automatización de respuestas a PQRS)
E5: Promover que los afiliados a Capital Salud EPS participen en actividades de corresponsabilidad.	AE18: Técnicas de participación social para incrementar la vinculación de diferentes tipos de población a las asociaciones de usuarios de manera colectiva. (plan)
	AE19: Diseñar campañas educativas que promuevan la prevención de enfermedades y el uso adecuado de los servicios de salud. (Plan Comunicación)
	AE20: Establecer incentivos para los asegurados que cumplan con actividades preventivas. (asegurados)
E6: Promover la inclusión y diversidad para todos, implementando un programa adaptado para cada tipo de población.	AE21: Campañas de imagen institucional para la población con enfoque diferencial y diversa (plan Comunicación).
	AE22: Capacitación a los colaboradores para atención de la población con enfoque diferencial y diversidad.
	AE23: Lenguaje adaptado para la población con enfoque diferencial y diversa.
	AE24: Espacios y programas de salud diseñados para la mujer, población con enfoque diferencial y diversa. (asegurados)
E7: Administración de talento humano con enfoque en el bienestar integral y la gestión del cambio.	AE25: Establecer programas de humanización y calidad de vida laboral: equilibrio trabajo – vida personal que incluyan manejo adecuado del tiempo, promover horarios flexibles, Desconexión laboral y reconocimientos colectivos

DO-001-DES – V2.0-2025

ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES ESTRATÉGICAS
	<p>(Variables individuales, por equipo o institucional por cumplimiento de indicadores). (cobertura personal)</p> <p>AE26: Actualizar la estructura funcional, profesionalización de la planta, perfiles, funciones y escala salarial de los cargos de la EPS. (plan)</p> <p>AE27: Implementar las políticas de bienestar integral, trabajo en casa y teletrabajo</p> <p>AE28: DEI: Diversidad, Equidad e Inclusión. (actividades)</p>
E8: Innovación de la gestión del talento humano.	<p>AE29: Desarrollar el programa de liderazgo generando módulos de formación a través de alianzas sectoriales. (cobertura personal)</p> <p>AE30: Realizar un mapeo de talento identificando cargos críticos y posibles sucesores, lo que permitirá generar las rutas de crecimiento personalizadas. (actividades)</p> <p>AE31: Establecer el programa formador de formadores y semillero de retos empresariales desarrollando habilidades de transferencia de conocimientos e innovación. (actividades)</p> <p>AE32: Gestión del desempeño y medición de productividad. (cobertura de personal)</p>
E9: Afiliaciones y traslados.	AE33: Implementando estrategias de contacto directo, masivo y ampliando la cobertura en los actuales departamentos en donde opera la EPS.
E10: Fidelización y retención.	AE34: Mejorando el servicio, la satisfacción y la experiencia del usuario a la vez que se posiciona la marca a través de la articulación interinstitucional, intersectorial y las campañas en medios de comunicación masiva.
E11: Nuevas líneas de negocio.	AE35: Estudio e implementación de nuevas líneas de negocio en el sector salud (Habilitación en régimen contributivo y micro seguros).
E12: Avanzar a un modelo de contratación integral y eficiente.	AE36: Ajustar los modelos de contratación a riesgo compartido, disminuyendo en el primer año el valor de los contratos por evento.
E13: Optimizar el seguimiento de la red de prestadores mediante el uso de herramientas tecnológicas que permitan identificar tendencias, evaluar desempeño y mejorar la toma de decisiones.	<p>AE37: Auditoría y Control de la Facturación de forma innovadora usando tecnologías como IA, Big Data para la correcta gestión de los recursos financieros. (IPS)</p> <p>AE38: Auditoria de Calidad a los procesos de atención en salud integrando tecnologías, la capacitación continua del personal y el enfoque en la mejora continua. (IPS cumple)</p> <p>AE39: Análisis y seguimiento a la Gestión del riesgo en Salud utilizando herramientas de inteligencia artificial (cohortes).</p>
E14: Implementación de inteligencia artificial que apoye la toma de decisiones de acuerdo con las actividades estratégicas planteadas.	<p>AE40: Automatización a través de Robots (RPA) que apoyen los procesos de captura y procesamiento de datos. (Procesos priorizados).</p> <p>AE41: Implementar interoperabilidad intersectorial a través de Bogotá Digital en 2026 a 2028. (Actores priorizados)</p>
E15: Reingeniería y/o simplificación para lograr procesos	AE42: Rediseño y automatización de procesos priorizados en alineación con la estrategia de gestión de cambio

DO-001-DES – V2.0-2025

ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES ESTRATÉGICAS
integrales en la EPS.	cultural. AE43: Sistema integral de gestión documental y fomento de la cultura de cero papel. (plan) AE44: Implementación de modelos analíticos predictivos para la toma de decisiones que busca mejorar los resultados y productividad de los procesos Priorizados
E16: Promover la mejora continua a través de la aplicación de los modelos de Sistemas de Gestión priorizados en Capital Salud EPS.	AE45: Ampliar la Certificación en ISO 9001 a todos los procesos de la EPS Bogotá, Meta y Soacha. (plan) AE46: Gestión ambiental y Cambio Climático. (plan) AE47: Gestionar la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) (plan) AE48: Incrementar el índice de desempeño de gestión institucional.
E17: Ajustar la estrategia institucional para cumplir con las nuevas regulaciones o políticas.	AE49: Diseño, desarrollo y Aplicación del cambio sectorial (plan). AE50: Boletín jurídico.

Copia No Controlada

8.6 PEI – POA 2025 -2028

PERSPECTIVAS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES ESTRATÉGICAS (POA)	2025	2026	2027	2028
SALUD	1. Gestionar el cumplimiento de los indicadores del modelo integral y sostenible de gestión del riesgo en salud para asegurar que se cumpla el 95% de las metas de los indicadores trazadores.	E1: Implementar el modelo proactivo de prestación de servicios teniendo en cuenta las particularidades de cada uno de los territorios, Bogotá, Meta y Soacha.	Diseño e implementación del modelo proactivo de prestación de servicio incluye análisis de datos y entrenamiento al personal. (plan)	100%			
			Automatización de procesos y sistemas predictivos y desarrollo de canales de comunicación multicanal (Procesos priorizados)	100%			
			Seguimiento y mejora a resultados de indicadores de oportunidad de citas y entrega de medicamentos	90%			
		E2: Establecer un enfoque integral que involucre la participación de actores tanto intrasectoriales como intersectoriales.	Desarrollar modelos de atención (telemedicina) para facilitar el acceso a los servicios de salud a los asegurados adaptados a las necesidades en Bogotá, Meta y Soacha. (Modelos priorizados)	100%			
			Construir Instrumentos que orienten la toma de decisiones para los servicios intersectoriales en el ámbito de la misión de la EPS (Ej: análisis espacial).	100%			
			Crear estrategias novedosas para la articulación interinstitucional e Intersectorial en Bogotá, Meta y Soacha. (entidades seleccionadas)	100%			
			Implementación, seguimiento y control de programas de salud acordados con los diferentes sectores. (actores claves priorizados)	100%			
E3: Fomentar la cultura de la mejora continua en la red prestadora de servicios de salud a través de la aplicación de un modelo de auditoría de la calidad.	Revisión, implementación, seguimiento y mantenimiento del modelo de auditoría que evalúe la calidad de los servicios de salud	100%					
	Monitoreo y evaluación de indicadores de calidad a través de incorporación de tecnología para mejorar los resultados de calidad de la red prestadora de servicios de salud.	100%					
SERVICIO	2. Desarrollar un centro de excelencia en atención al usuario en un 95%, que promueva una experiencia integral y de alta calidad,	E4: Integralidad de los sistemas de atención al asegurado, garantizando una experiencia óptima.	Implementar interoperabilidad con la red prestadora de Capital Salud EPS, Bogotá, Meta y Soacha en 2025.	100%			
			Implementar la oficina virtual integrada. (plan)	100%			
			Desarrollar transformación cultural y gestión de cambio para el talento humano buscando la mejor atención al asegurado.	100%			
			Racionalización de trámites.	4			

DO-001-DES – V2.0-2025

PERSPECTIVAS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES ESTRATÉGICAS (POA)	2025	2026	2027	2028
	basada en la Participación ciudadana		Desarrollar esquemas para conocer y gestionar las relaciones con los asegurados (CRM) e Implementación de cliente incognito. (plan)	100%			
			Implementar servicios de consulta en línea, teleconsulta y telemedicina. (plan).	100%			
			Desarrollar las herramientas digitales para los asegurados: Ampliación de las funcionalidades de la aplicación móvil y del portal virtual que faciliten los trámites y servicios prestados a nuestros asegurados. (plan PAU Virtual)	100%			
			Implementación de herramientas GPT que apoyen la respuesta a requerimientos de tutelas y PQRDS. (Automatización de respuestas a PQRS)	50%			
		E5: Promover que los afiliados a Capital Salud EPS participen en actividades de corresponsabilidad.	Técnicas de participación social para incrementar la vinculación de diferentes tipos de población a las asociaciones de usuarios de manera colectiva. (plan)	100%			
			Diseñar campañas educativas que promuevan la prevención de enfermedades y el uso adecuado de los servicios de salud. (Plan Comunicación))	100%			
			Establecer incentivos para los asegurados que cumplan con actividades preventivas. (asegurados)	50%			
		E6: Promover la inclusión y diversidad para todos, implementando un programa adaptado para cada tipo de población.	Campañas de imagen institucional para la población con enfoque diferencial y diversa (plan Comunicación)	100%			
			Capacitación a los colaboradores para atención de la población con enfoque diferencial y diversidad.	100%			
			Lenguaje adaptado para la población con enfoque diferencial y diversa.	90%			
Espacios y programas de salud diseñados para la mujer, población con enfoque diferencial y diversa. (asegurados)	50%						
BIENESTAR	3. Transformar la cultura organizacional orientada al cumplimiento de objetivos de la Evaluación de	E7: Administración de talento humano con enfoque en el bienestar integral y la gestión del cambio.	Establecer programas de humanización y calidad de vida laboral: equilibrio trabajo – vida personal que incluyan manejo adecuado del tiempo, promover horarios flexibles, Desconexión laboral y reconocimientos colectivos (Variables individuales, por equipo o institucional por cumplimiento de indicadores). (cobertura personal)	100%			

DO-001-DES – V2.0-2025

PERSPECTIVAS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES ESTRATÉGICAS (POA)	2025	2026	2027	2028		
	Desempeño al 80% para el año 2028.		Actualizar la estructura funcional, profesionalización de la planta, perfiles, funciones y escala salarial de los cargos de la EPS. (plan)	100%					
			Implementar las políticas de bienestar integral, trabajo en casa y teletrabajo	90%					
			DEI: Diversidad, Equidad e Inclusión. (actividades)	100%					
		E8: Innovación de la gestión del talento humano.	Desarrollar el programa de liderazgo generando módulos de formación a través de alianzas sectoriales. (cobertura personal)	80%					
			Realizar un mapeo de talento identificando cargos críticos y posibles sucesores, lo que permitirá generar las rutas de crecimiento personalizadas. (actividades)	85%					
			Establecer el programa formador de formadores y semillero de retos empresariales desarrollando habilidades de transferencia de conocimientos e innovación. (actividades)	80%					
			Gestión del desempeño y medición de productividad. (cobertura de personal)	95%					
		SOSTENIBILIDAD	4. Crecer en un 48% la población afiliada, a diciembre 2028	E9: Afiliaciones y traslados.	Implementando estrategias de contacto directo, masivo y ampliando la cobertura en los actuales departamentos en donde opera la EPS.	MAS DE 537.349 asegurados			
				E10: Fidelización y retención.	Mejorando el servicio, la satisfacción y la experiencia del usuario a la vez que se posiciona la marca a través de la articulación interinstitucional, intersectorial y las campañas en medios de comunicación masiva.	MENOR A 0.58 Reducir 50% La Tasa De Egresos De 1.16 A 0.58			
				E11: Nuevas líneas de negocio.	Estudio e implementación de nuevas líneas de negocio en el sector salud (Habilitación en régimen contributivo y micro seguros).	2 Nuevas líneas de negocio Operación en el régimen contributivo Venta de micro seguros en salud			
5. Disminuir la Siniestralidad en la vigencia 2028 al 95%, el gasto administrativo 5%.	E12: Avanzar a un modelo de contratación integral y eficiente.		Ajustar los modelos de contratación a riesgo compartido, disminuyendo en el primer año el valor de los contratos por evento	PYD+30%					
	E13: Optimizar el seguimiento de la red de prestadores mediante el uso de herramientas tecnológicas que permitan identificar tendencias,	Auditoría y Control de la Facturación de forma innovadora usando tecnologías como IA, Big Data para la correcta gestión de los recursos financieros. (IPS)	90%						
Auditoria de Calidad a los procesos de atención en salud integrando tecnologías, la capacitación continua		95%							

DO-001-DES – V2.0-2025

PERSPECTIVAS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES ESTRATÉGICAS (POA)	2025	2026	2027	2028	
		evaluar desempeño y mejorar la toma de decisiones.	del personal y el enfoque en la mejora continua. (IPS cumple) Análisis y seguimiento a la Gestión del riesgo en Salud utilizando herramientas de inteligencia artificial (cohortes).					
GESTIÓN POR PROCESOS	6. Optimizar los procesos de capital salud EPS para aumentar el Índice de Eficacia en Procesos > 90% en el año 2028.	E14: Implementación de inteligencia artificial que apoye la toma de decisiones de acuerdo con las actividades estratégicas planteadas	Automatización a través de Robots (RPA) que apoyen los procesos de captura y procesamiento de datos. (Procesos priorizados).					
			Implementar interoperabilidad intersectorial a través de Bogotá Digital en 2026 a 2028. (Actores priorizados)				100%	
		E15: Reingeniería y/o simplificación para lograr procesos integrales en la EPS	Rediseño y automatización de procesos priorizados en alineación con la estrategia de gestión de cambio cultural.					100%
			Sistema integral de gestión documental y fomento de la cultura de cero papel (plan)					100%
			Implementación de modelos analíticos predictivos para la toma de decisiones que busca mejorar los resultados y productividad de los procesos Priorizados					100%
		E16: Promover la mejora continua a través de la aplicación de los modelos de Sistemas de Gestión priorizados en Capital Salud EPS	Ampliar la Certificación en ISO 9001 a todos los procesos de la EPS Bogotá, Meta y Soacha. (plan)					100%
			Gestión ambiental y Cambio Climático. (plan)					100%
			Gestionar la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) (plan)					100%
			Incrementar el índice de desempeño de gestión institucional.					MAYOR A 97%
			E17: Ajustar la estrategia institucional para cumplir con las nuevas regulaciones o políticas.	Diseño, desarrollo y Aplicación del cambio sectorial (plan).				
		Boletín jurídico.					100%	

DO-001-DES – V2.0-2025

8.7 PLAN DE MONITOREO Y EVALUACIÓN

El Monitoreo y evaluación del cumplimiento de los objetivos, estrategias y actividades estratégicas del PEI y del POA, se realizará según lo definido en el P04-PE Procedimiento de ejecución y seguimiento al Plan Estratégico Institucional – PEI y Plan Operativo Anual – POA.

8.8 APROBACIÓN

El Plan Estratégico Institucional 2025-2028, fue aprobado por la Junta Directiva de Capital Salud EPS-S según Acta 168 del 13 de diciembre de 2024.

Copia No Controlada