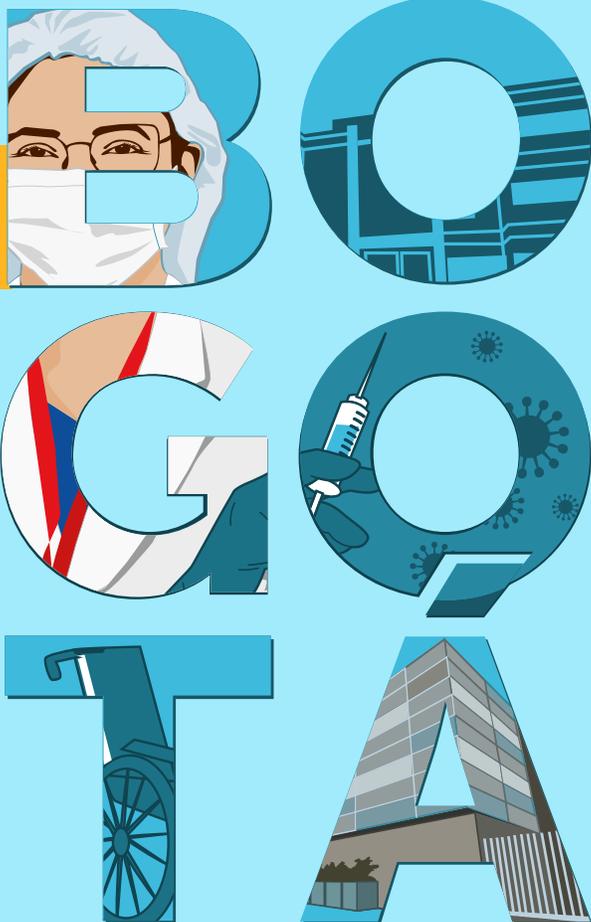


La



que estamos construyendo

INFORME

DE GESTIÓN 2022

SECTOR SALUD



capitalsalud
eps-s



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



RESUMEN EJECUTIVO INFORME RENDICION DE CUENTAS SECTOR SALUD

INTRODUCCIÓN

Capital Salud EPS-S presenta su Informe de Rendición de Cuentas Sectorial para el periodo de enero a septiembre 2022, en donde se presentan aspectos desde el contexto inicial de la Entidad, así como el análisis de los resultados desde los componentes de Gestión, Contratación, Planes de Mejora, Impactos Generados, Análisis Financiero, Fortalezas a Destacar y Mantener, Retos y Dificultades encontradas y soluciones.

Teniendo en cuenta que la Entidad es una sociedad de economía mixta, con participación mayoritaria superior al 90% por parte del Distrito Capital, perteneciente al Sistema General de Seguridad Social en Salud SGSSS, su objeto social es el aseguramiento en salud y sus ingresos provienen del reconocimiento por Unidad de Pago por Capitación, de acuerdo con la cantidad de afiliados en cada periodo, valor reconocido y girado directamente desde la ADRES.

Capital Salud busca continuar fortaleciéndose a través de su planeación estratégica 2021-2024 el cual incluye un nuevo modelo en salud con enfoque humano, familiar y comunitario, definiendo su misión, visión, principios y valores, contemplando 10 objetivos estratégicos que impactan a 5 perspectivas en impacto en salud:

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

Fuente: Dirección de Estrategia y Planeación

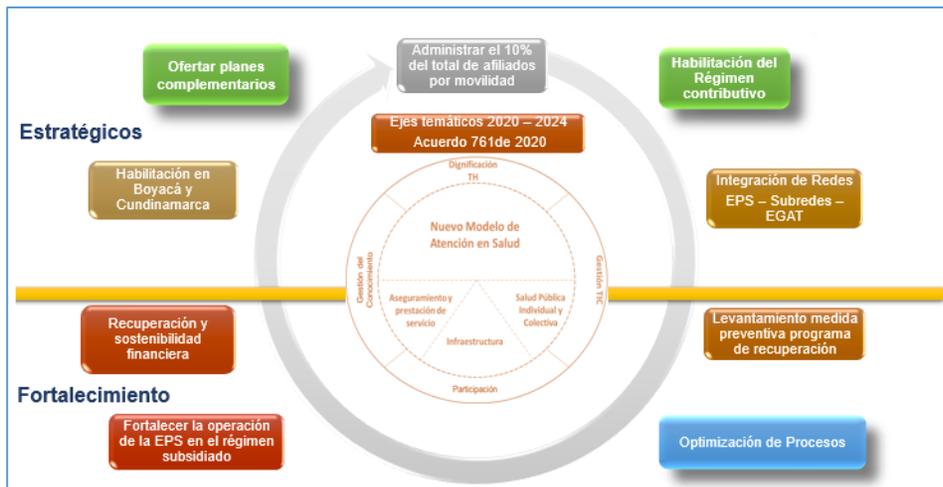
Estructurado dentro del marco del plan de desarrollo distrital 2020-204 “*Un Nuevo Contrato Social y Ambiental para la Bogotá del siglo XXI*” aprobado mediante acuerdo 761 del 11 de junio 2020 por el Concejo de Bogotá y en articulación con los ejes estratégicos de la Secretaría Distrital de Salud, modelo con el cual se pretende seguir satisfaciendo las necesidades y expectativas de nuestros usuarios.

RESULTADOS DE LA EJECUCIÓN DE LOS PROGRAMAS DE SALUD DEL PLAN DE DESARROLLO DISTRITAL Y PROYECTOS, METAS Y ESTRATEGIAS DEL PLAN TERRITORIAL DEL SECTOR SALUD.

Capital Salud EPS de acuerdo con lo definido el Plan Distrital de Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas y el Plan Plurianual de Inversiones para Bogotá D. C. 2020-2024 “Un Nuevo Contrato Social y Ambiental para la Bogotá del siglo XXI” que integra los ejes temáticos 2020-2024 como son:

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

Direccionamiento Estratégico



Fuente: Direccionamiento Estratégico 2021 – 2024 – Capital Salud EPS

CONTEXTO

En el mes de enero, se llevó a cabo la presentación de los resultados obtenidos frente a la ejecución y desarrollo del POA 2021 desde la Dirección de Estrategia y Planeación.

Plan Acción Trimestre 4 ● 93.33%



Fuente: Dirección de Estrategia y Planeación

La construcción del POA 2022 arrojó 106 actividades estratégicas a desarrollar durante el año 2022 vinculadas a las 32 estrategias que conforman los 10 objetivos estratégicos de la Planeación Estratégica de Capital Salud EPS-S como se muestra a continuación:

5 PERSPECTIVAS	10 OBJETIVOS	# ESTRATEGIAS	DIRECCIÓN	# ACTIVIDADES
5. IMPACTO EN SALUD	10. Posicionar la EPS como referente nacional en salud.	3	DEP 1 DM 1 DAU 2	4
	9. Mejorar el estado de salud de la población objeto de la EPS.	2	DM 5 DAU 1	6
	8. Desarrollar gestión en redes integradas de servicios de salud.	3	DM 4 DTH 4 DAF 12	20
4. FINANCIERA	7. Lograr la sostenibilidad financiera de la EPS.	5	DOP 5 DM 3 DEP 3 DAU 7 DTH 3	26
	6. Incrementar la fidelización y satisfacción de los usuarios.	4	DAF 1 DOP 1 DEP 1 DOP 3	6
3. USUARIOS	5. Aumentar la población afiliada a Capital Salud EPS.	1	DEP 1 DOP 3	4
	4. Optimizar los procesos internos de la EPS	3	DEP 1 DJU 9 DAU 1 OCI 2	13
2. PROCESOS INTERNOS	3. Lograr la implementación, integración e innovación (I3) del SIG	3	DEP 5 DTH 3 OCI 2 DAF 1 OGR 6	17
	2. Fortalecer los sistemas de información, infraestructura tecnológica y redes de comunicación.	4	DTH 2 DTE 13	15
1. APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO	1. Consolidar la Cultura Organizacional enfocada en la Humanización del Servicio.	4	DTH 5	5
		32		106

Fuente Dirección Estrategia y Planeación

El POA 2022 fue presentado y aprobado el día 31 de enero de 2022, estipulándose un seguimiento trimestral.

La gestión del POA 2022, con corte a septiembre de 2022, cuenta con un seguimiento del 100%, y una evaluación de las actividades estratégicas de un 75.5% de cumplimiento de las gestiones de los 10 objetivos estratégicos frente a una meta esperada de cumplimiento del 75% con corte al 30 de septiembre.

Para el seguimiento de la información del POA 2022 se definieron los siguientes parámetros:

1. Desde la migración de la información al aplicativo de calidad Almera, se han venido desarrollando mesas de trabajo con cada dirección, dando alcance a la revisión y retroalimentación a la Planeación Estratégica 2021-2024, las cuales permitieron iniciar la migración de la información en Almera, sistema que permite hacer un seguimiento integral de cada objetivo estratégico, estrategia, actividad estratégica e indicador.
2. Mesas de trabajo que se realizaron con las diferentes direcciones, frente al seguimiento y revisión de la información del POA.
3. Las actividades estratégicas deben contar con los soportes de gestión correspondientes y su seguimiento.

En la ejecución del plan operativo anual 2022, con corte al mes de septiembre se destaca el avance, logros y fortalecimiento de los siguientes resultados:

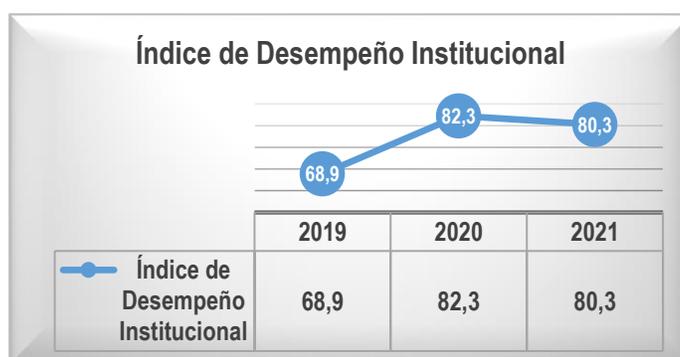
- Desde la Dirección de Estrategia y Planeación se ha adelantado la revisión de los procesos con respecto a las políticas del MIPG, por lo cual, se encuentra actualizado el documento A16-GC mapa de procesos capítulo “5. Articulación del modelo integrado de planeación y gestión- MIPG con el mapa de procesos del SGC”.
- Capital Mínimo arrojó un resultado \$40.228 cumpliendo con la meta.
- Patrimonio Adecuado un resultado \$-67.963 no cumpliendo con la meta, pero obteniendo un efecto positivo progresivo, no obstante, con la capitalización aprobada por \$ 60.000 millones quedaría en \$-7.963.
- Para el mes de septiembre 2022 aumentaron las autorizaciones PBS con respecto a agosto por valor de \$1.68 millones correspondiente al 2.34%, lo que impactó directamente en el aumento de las obligaciones conocidas no liquidadas.
- Para el segundo trimestre 2022 se envía mediante correo electrónico de la DEP una nueva reiteración sobre la solicitud realizada a la SNS frente a la modificación de la capacidad de afiliación para Bogotá, Meta, Cundinamarca y Boyacá, en el marco de la Circular Externa 008 del 14 de septiembre de 2018, teniendo en cuenta los requisitos para la aplicación del régimen de autorización previo, definidos en el numeral 1.7.2.3.2 de la C.E. 008/2018.
- Teniendo en cuenta la evaluación del Sistema de Control Interno, para el 1 semestre 2022, presenta un cumplimiento del 93%, obteniendo un avance de seis puntos porcentuales en comparación con la evaluación del segundo semestre de 2021 (87%), existe un proceso de implementación y adecuación del Sistema de Control Interno, por cuanto la mayoría de las actividades se encuentran presentes y funcionando.

- En el mes de septiembre se generaron 19.589 ingresos en el régimen subsidiado que equivalen a un 10% de crecimiento hacia la meta de 200.000 ingresos, llegando a 170.200 afiliados de enero a septiembre que corresponde al 85%, acumulado.

MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN – MIPG

El Comité Gestión y Desempeño se realizó el 01 de marzo de 2022, con No. de Acta 001 se trató el seguimiento al plan de mejora disminución de brechas MIPG IV Trimestre 2021 con un porcentaje de avance del 79%, de igual manera se dio a conocer el Plan Anticorrupción y Atención al Usuario PAAC - 2022 para su respectiva aprobación.

Por otro lado, se presentó el avance y desarrollo de la gestión documental, con corte al mes de abril de 2022, el porcentaje consolidado de la actividades programadas y cumplidas es de un 84%. Se presentaron los resultados de medición del desempeño institucional 2021, evaluados en el mes de marzo por parte de la Función Pública a través de FURAG.



Fuente Dirección de Estrategia y Planeación

Avance plan de mejora Disminución de Brechas

Para el primer trimestre 2022 se realizó seguimiento del plan de mejora disminución de brechas 2020-2021 I trimestre, donde se obtuvo un porcentaje de **cumplimiento del 92%**.

Durante el segundo trimestre de 2022 del plan de mejora disminución de brechas MIPG, finaliza con un porcentaje de avance del 97%, de las 46 actividades priorizadas, a continuación, se presenta el avance y cumplimiento frente a cada una de las dimensiones:

DIMENSIÓN DEL MIPG	POLITICA GESTIÓN Y DESEMPÑEO	CUMPLIMIENTO %	No. ACCIONES
Control Interno	Control Interno	94%	14
	Total, Control Interno	94%	14
Dimensión de Talento Humano	Integridad	94%	7
	Total, Dimensión de Talento Humano	94%	7
Direccionamiento Estratégico y Planeación	Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público	100%	2
	Planeación Institucional	100%	1
	Total, Direccionamiento Estratégico y Planeación	100%	3
Evaluación de Resultados	Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional	100%	1
	Total, Evaluación de Resultados	100%	1
Gestión con Valores para Resultados	Defensa jurídica	100%	1
	Fortalecimiento Organizacional y simplificación de Procesos	100%	1
	Gobierno Digital	95%	3

DIMENSIÓN DEL MIPG	POLITICA GESTIÓN Y DESEMPEÑO	CUMPLIMIENTO %	No. ACCIONES
	Racionalización de Trámites	100%	2
	Seguridad Digital	100%	1
	Servicio al Ciudadano	100%	6
	Total, Gestión con Valores para Resultados	99%	14
Gestión del Conocimiento e Innovación	Gestión del Conocimiento e Innovación	100%	1
	Total, Gestión del Conocimiento e Innovación	100%	1
Información y Comunicación	Gestión Documental	100%	2
	Transparencia, acceso a la Información pública y lucha contra la corrupción.	99%	4
	Total, Información y Comunicación	99%	6
	Total, general	97%	46

Fuente: Plan de Adecuación y Sostenibilidad – MIPG – Seguimiento 31 de julio de 2022

De esta manera Capital Salud EPS-S cierra su plan de mejora disminución de brechas 2020-2021 de la siguiente manera:

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO PLAN DE MEJORA DISMINUCIÓN DE BRECHAS 2020-2021			
I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE
59%	79%	92%	97%

Fuente: Dirección de Estrategia y Planeación

En Comité Extraordinario de Gestión y Desempeño, conforme a los resultados del índice de medición de desempeño 2021, se identifica que 245 recomendaciones son duplicadas, es decir la misma recomendación para varias políticas y 251 recomendaciones son únicas, de esta manera se estableció el plan de mejora de disminución de brechas 2022-2023:

DIMENSIÓN DEL MIPG	POLITICA GESTIÓN Y DESEMPEÑO	# OPORTUNIDAD DE MEJORA	RECOMENDACIONES FURAG	RECOMENDACIONES UNICAS
	Total	7	131	
Dimensión Control Interno	Control Interno	6		82
	Integridad	1		
	Total	1	23	
Dimensión de Talento Humano	Integridad	1		5
	Total	3	24	
Dimensión Direccionamiento Estratégico y de Planeación	Planeación Institucional	3		3
	Total	3	11	
Dimensión Evaluación de Resultados	Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos	1		
	Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional	2		2
	Total	19	144	
Dimensión Gestión con Valores Resultados	Defensa Jurídica	2		2
	Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos	2		
	Gobierno Digital	5		15
	Participación Ciudadana en la Gestión Pública	2		6
	Racionalización de Trámites	1		
	Seguridad Digital	5		3
	Servicio al ciudadano	2		13
	Total	3	23	
Dimensión Gestión del Conocimiento y la Innovación	Gestión del Conocimiento	3		22
	Total	6	143	
Dimensión Información y Comunicación	Política Gestión Documental	1		25
	Transparencia, Acceso a la Información y lucha contra la Corrupción	5		73

DIMENSIÓN DEL MIPG	POLÍTICA GESTIÓN Y DESEMPEÑO	# OPORTUNIDAD DE MEJORA	RECOMENDACIONES FURAG	RECOMENDACIONES UNICAS
	Total, general	42	499	251

Fuente: Dirección de Estrategia y Planeación 2022

Avances de las dimensiones y políticas MIPG

1. Dimensión Talento Humano

- Se aplicó la encuesta de clima laboral a todos los trabajadores de Capital Salud EPS-S con una participación del 76% correspondiente a 698 personas.
- 258 colaboradores certificados frente curso de la ONU Introducción Anti-Corrupción en el primer trimestre 2022.
- Se cuenta con Línea Ética la cual se unifico con la línea Sarlaft y anticorrupción y se encuentra disponible en la página web.
- Se diseñó el manual COFS, que incluye la política para evitar la corrupción, opacidad, fraude y soborno.
- Cumplimiento del 100%, en las matrices de riesgo por proceso se publicó la matriz de riesgos de corrupción (incluye corrupción, opacidad, fraude y soborno - COFS), y riesgos de corrupción en trámites, en la página web de la EPS.
- Se cuenta con el Código de Integridad, el cual fue aprobado por el Comité de Gestión y Desempeño.
- Se presento y publico la política de Talento Humano.

2. Dimensión Direccionamiento Estratégico y Planeación

- Se sistematizó la medición del POA a través de la herramienta Almera
- Se dio cumplimiento con la socialización del Plan Institucional de Gestión Ambiental (PIGA) con los 5 programas los cuales hacen parte del Plan de Austeridad y Transparencia del Gasto vigencia 2021.

3. Dimensión Gestión con valores para resultados

- Se formularon 3 estrategias de racionalización de trámites, las cuales fueron certificadas y cargadas en el SUIT para beneficio de los afiliados de la entidad.
- Página web actualizada y con los lineamientos definidos por la norma, con el desarrollo, divulgación y canales de trámites y servicios establecidos para las personas con discapacidad que no pueden dirigirse a un PAU, con los siguientes servicios:
 - Consulte el estado de su afiliación.
 - Imprima su certificado de afiliación.
 - Chat de asignación de citas médicas.
 - Imprima su carné.
 - Portabilidad.
 - Movilidad.
 - Solicite sus medicamentos en línea.
 - Consulte el estado de sus medicamentos pendientes.

- Consulte el estado de su autorización.
 - 10.Mi seguridad social. Afiliaciones en línea a través de la plataforma SAT.
 - Link Soporte: <https://www.capitalsalud.gov.co/afiliados/>
- 90% de solución en las barreras identificadas para la población especial (Victima del Conflicto Armado), gracias a la Articulación con referentes PASIVI y los referentes de las Subredes.

4. Dimensión Evaluación de Resultados

Se ejecutó al 100% el Plan Estratégico Institucional correspondiente a la vigencia 2021-2024 el cual fue diseñado con el fin de atender las diferentes dimensiones vinculadas a la entidad, de manera articulada con el Plan de Desarrollo Distrital, el Plan Nacional Territorial en Salud, los Ejes Temáticos y objetivos Estratégicos de la planeación estratégica de la Secretaría Distrital de Salud denominada RISS (Redes Integradas de Servicios de Salud).

5. Dimensión información y Comunicación

Se realizó la instalación de señalización con imágenes en lengua de señas en los Puntos de Atención al Usuario - PAU del 87% y la instalación del sistema de orientación espacial (Wayfinding) en la entidad con un 89%.

6. Dimensión Gestión del Conocimiento y la Innovación

- Implementación de nuevas tecnologías como lo es Almera y los digiturnos en los Puntos de Atención al Usuario - PAU.
- Se dio cumplimiento en la Implementación del 90% el Objetivo 3 del POA *“Logar la implementación, integración e innovación (I3) del SIG.*
- Implementación del DRP ubicado en la ciudad de Medellín en las instalaciones de claro (mega centro) el cual, sirve como punto de respaldo alterno ante la caída del sistema por desastres.
- Avances en la gestión de implementación en el Sistema de información financiero y misional de la EPS-S.

7. Dimensión Control Interno

- Se conformó el comité institucional, donde se definieron los lineamientos con relación a los estatutos de auditoría, en coordinación de la oficina de Control Interno. Con un 100% de cumplimiento en la acción propuesta.
- Se documentaron las líneas de defensa y líneas de reporte de evaluación periódica para el fortalecimiento del Sistema de Control Interno.
- Evaluación periódica al diseño y operación de los controles Institucionales.
- Revisiones a los controles implementados por los proveedores de servicios de tecnología.

- Se incluyó en el Programa Anual de Auditoría, la evaluación a los criterios del modelo de seguridad y privacidad de la información (MSPI) y la evaluación a los criterios de accesibilidad web, conforme a la norma técnica NTC 5854 de acuerdo con la aprobación del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y el Comité de Contraloría Interna. Con un 100% de cumplimiento en la acción propuesta.

FORTALECIMIENTO DE LA AFILIACIÓN Y EL ASEGURAMIENTO

Aseguramiento Social Universal en Salud

Dentro de las estrategias e indicadores se encuentra el Eje – Enfoque Gestión del Aseguramiento, encaminado a fortalecer el rol de la EPS como asegurador, así como generar confianza, credibilidad de las condiciones de cobertura, el acceso efectivo y la calidad en la prestación de los servicios de salud basado en el principio de equidad y solidaridad que busca que todas las personas tengan acceso a los servicios de salud sin ninguna discriminación en el marco de la Ley 100 de 1993.

Por otro lado, la EPS busca garantizar la afiliación de la población más vulnerable no asegurada, poblaciones especiales, personas en condición de víctimas, operación de los Puntos de Atención al Usuario - PAU para atención de los afiliados priorizando en la atención preferencial a madres gestantes, adultos mayores y usuarios en condición de discapacidad, y de esta forma poder dar solución efectiva y oportuna a las PQRD, entre otros. Así mismo se han dispuesto 8 Puntos de dispensación de medicamentos en Bogotá (4 en PAU y 4 en Audifarma) y 25 en el Departamento del Meta (3 en Villavicencio y 22 en municipios).

Estadísticas de Aseguramiento

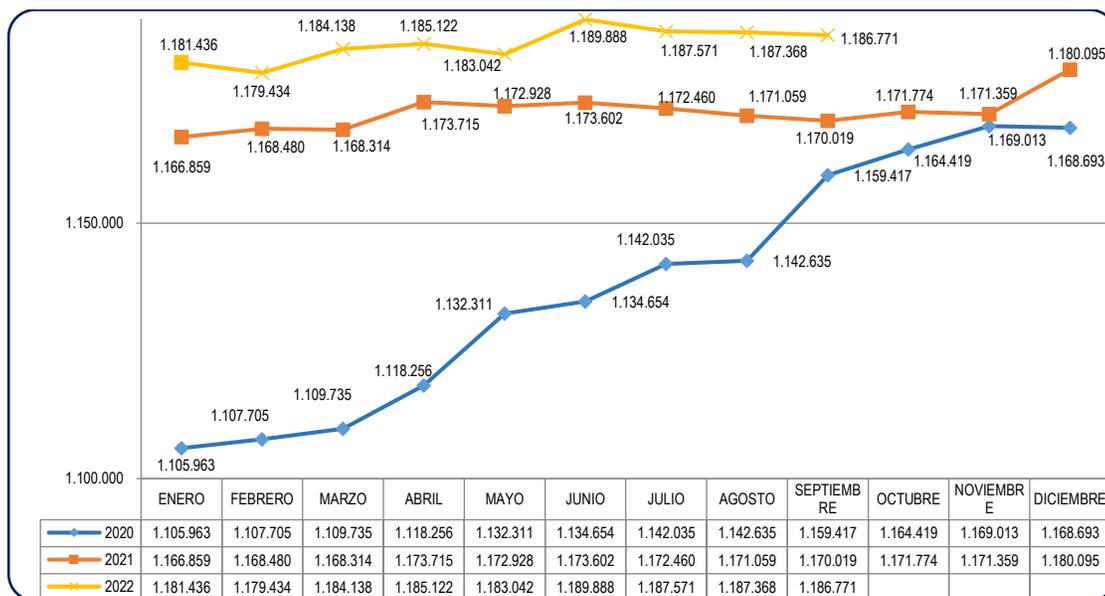
Año	Régimen Subsidiado-RS			Régimen Contributivo-RC			RS y RC
	Bogotá	Meta	Total	Bogotá	Meta	Total	Total
2011	360.015	105.175	465.190			-	465.190
2012	528.700	138.724	667.424			-	667.424
2013	875.969	168.001	1.043.970			-	1.043.970
2014	875.256	190.889	1.066.145			-	1.066.145
2015	843.054	194.046	1.037.100	6.336	220	6.556	1.043.656
2016	929.783	211.850	1.141.633	25.880	1.883	27.763	1.169.396
2017	904.717	213.694	1.118.411	35.572	68.730	104.302	1.222.713
2018	876.453	207.821	1.084.274	58.733	11.769	70.502	1.154.776
2019	844.262	201.229	1.045.491	53.265	10.141	63.406	1.108.897
2020	896.789	204.594	1.101.383	54.408	12.902	67.310	1.168.693
2021	895.458	201.572	1.097.030	65.954	17.111	83.065	1.180.095
2022	895.638	201.230	1.096.868	70.932	18.971	89.903	1.186.771

Fuente: ADRES –Resultados BDUA – septiembre 2022

El comportamiento de los afiliados vigencias 2020, 2021 y 2022, a corte de 30 de septiembre, se encuentran un total de **1.186.771** afiliados, representados en Régimen Subsidiado 1.096.868 correspondiente al **92%** del total de la población y 87.984 en Régimen Contributivo

correspondiente al **8%**, con un aumento en la población activa de 6.676 usuarios frente al cierre de la vigencia 2021.

Comportamiento de Afiliados activos 2020-2022



Fuente: ADRES –Resultados BDUA – septiembre 2022

Ingreso de Afiliaciones Consolidado 2022

MES	AFILIACIONES SUBSIDIADO	AFILIACIONES CONTRIBUTIVO	TOTAL
Ene	24,779	12,916	37,695
Feb	13,814	15,200	29,014
Mar	16,808	19,087	35,895
Abr	8,082	12,028	20,110
May	19,568	16,825	36,393
Jun	11,905	17,825	29,730
Jul	23,169	15,703	38,872
Ago	12,656	16,826	29,482
Sep	11,725	15,926	27,651
Total General	130,781	126,410	257,191

Fuente: Reportes de afiliados (SIREs)

FORTALECER LAS CONDICIONES DE ACCESO, OPORTUNIDAD Y CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

Oportunidad de Citas en Especialidades Básicas

Se han implementado actividades que permitan mejorar los resultados, así:

- Monitoreo continuo de las agendas en campo.
- Retroalimentación trimestral tanto a la red pública como a la red privada, frente a la oportunidad de entrega de indicadores a la EPS, se articulan los hallazgos con el área de contratación para realizar la respectiva supervisión del contrato.

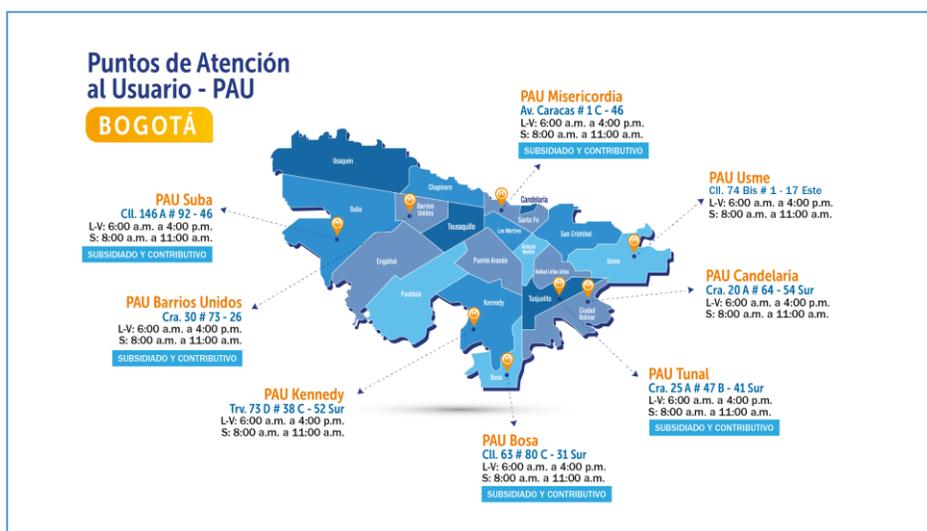
Oportunidad de Citas en Especialidades Básicas

Indicador 2022	Estándar	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGT	SEP
Tiempo asignado de cita de pediatría	<= 5 días	2,87	3,19	3,66	4,24	3,89	3,76	3,76	3,53	3,81
Tiempo asignado de cita de medicina interna	<= 30 días	4,87	4,19	4,62	3,29	4,46	3,12	3,12	3,93	5,11
Tiempo asignado de cita de obstetricia	<= 5 días	3,03	3,84	3,59	4,06	4,1	5,2	5,2	4,75	5,29
Tiempo asignado de cita de cirugía general	<= 20días	5,1	5,02	6,1	5,58	5,12	5,78	5,78	5,01	7,94

Fuente: Pagina web -Tiempos de Espera de Medicina Especializada 2022

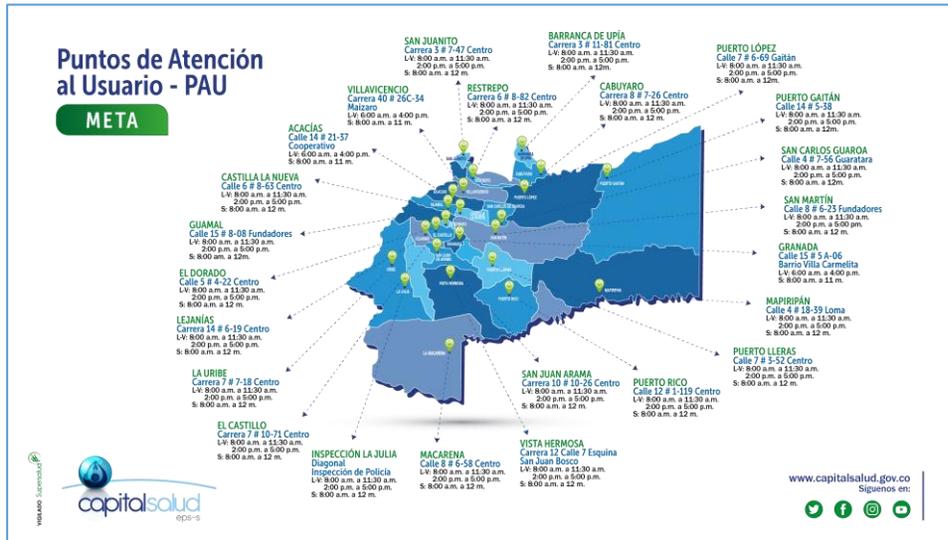
FORTALECIMIENTO DE LA SATISFACCIÓN DE LOS AFILIADOS

Capital Salud EPS-S cuenta en la actualidad con ocho (8) oficinas de atención al usuario en la ciudad de Bogotá.



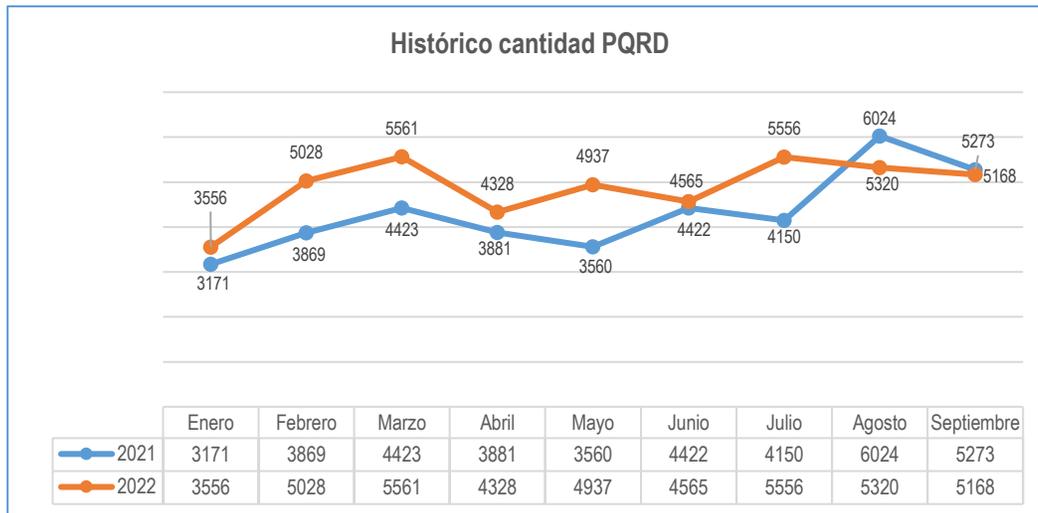
Fuente: Mapa Puntos de Atención al Usuario Bogotá – Capital Salud EPS

Con respecto al Departamento del Meta, la EPS-S cuenta en la actualidad con Veintitrés (23) oficinas de atención al usuario.



Gestión de PQRD

Capital Salud EPS-S implementó seguimiento diario a las PQR a partir mes de julio del 2022, relacionadas con asignación de citas, aseguramiento o traslados no efectivos, suministro de medicamentos, Referencia y Contrarreferencia y demás ítems que afectan la prestación de los servicios de salud.



Fuente. Base de datos SIGSC Fuente 588 + Reporte Superintendencia Nacional de Salud Super Argo - Vigencia 2022

En comparación con el tercer trimestre de 2021, se registra un aumento en la radicación del número de PQRD del **4%**

1. Sitios de recepción septiembre 2022.

Porcentaje de participación de los sitios de recepción de PQRD:

Ente Radicado	Septiembre	Porcentaje
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	3586	69%
PERSONERIA	358	7%
PAGINA WEB	326	6%
PQR POINT CALLE 73	239	5%
SDQS	206	4%
CLD CLL 73	106	2%
SDS	83	2%
FRONT DESK VILLAVICENCIO	52	1%
CLD CALLE 40	31	1%
ALCALDIAS MUNICIPALES	27	1%
CASILLERO SDS	23	0,4%
COMPENSAR PQRD	22	0,4%
DEFENSORIA	22	0,4%
LINEA 195	13	0,3%
PAU MISERICORDIA	10	0,2%
PAU BOSA	10	0,2%
FISCALIA	9	0,2%
PAU USME	8	0,2%
PROCURADURIA	7	0,1%
PAU KENNEDY	6	0,1%
PAU CALLE 73	4	0,1%
CLD POINT CALLE 73	4	0,1%
PERSONERIAS MUNICIPALES	4	0,1%
PAU SUBA	2	0,04%
CONCEJO DE BOGOTA	2	0,04%
FUNDACIONES	2	0,04%
MINISTERIO SALUD	2	0,04%
POLICIA NACIONAL	2	0,04%
PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	2	0,04%
Total, general	5168	100%

Fuente. Base de datos SIGSC Fuente 588 + Reporte Superintendencia Nacional de Salud Super Argo - Vigencia 2022

La Superintendencia Nacional de Salud es el Ente receptor principal, con 3586 PQRD en el mes de septiembre, con una participación total del **69%**, este porcentaje de participación es constante mensualmente como se puede constatar en la tabla que se relaciona a continuación.

PQRD 2022	Total, PQRD radicadas.	PQRD radicadas en la Superintendencia Nacional de Salud	Participación Superintendencia Nacional de Salud
Enero	3556	2888	81%
Febrero	5028	3372	67%
Marzo	5561	4106	74%
Abril	4328	3230	75%
Mayo	4937	3673	74%
Junio	4565	3366	74%
Julio	5556	3979	72%
Agosto	5320	3874	73%
Septiembre	5168	3586	69%
Total	44019	32074	73%

Fuente. Reporte Superintendencia Nacional de Salud Super Argo - Vigencia 2022

2. Principales motivos

A continuación, se enlistan los motivos de radicación de las PQRD, los cuáles se pueden identificar en la siguiente tabla:

MOTIVO GENERAL	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	TOTAL, GENERAL	PARTICIPACIÓN GENERAL
RESTRICCIÓN EN EL ACCESO POR FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA ATENCIÓN	1714	2071	2696	2147	2362	2167	2705	2722	2510	21094	66%
RESTRICCIÓN EN EL ACCESO POR DEMORAS EN LA AUTORIZACIÓN	497	582	632	461	602	536	526	399	334	4569	14%
INEFICACIA EN LA ATENCIÓN	177	172	207	165	165	182	214	207	216	1705	5%
LIMITACIONES EN LA INFORMACIÓN	145	159	158	105	111	100	137	125	146	1186	4%
RESTRICCIÓN EN EL ACCESO POR FALLAS EN LA AFILIACIÓN	96	113	126	108	147	139	142	163	142	1176	4%
RESTRICCIÓN EN LA LIBRE ESCOGENCIA	96	100	115	95	124	88	95	114	98	925	3%
NEGACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS, INSUMOS O MEDICAMENTOS O ENTREGA DE MEDICAMENTOS	57	50	42	45	39	55	52	22	36	398	1%
RESTRICCIÓN EN EL ACCESO POR LOCALIZACIÓN FÍSICA O GEOGRÁFICA	17	30	40	29	32	28	23	35	22	256	1%
RESTRICCIÓN EN EL ACCESO POR NEGACIÓN DE LA AUTORIZACIÓN	23	22	33	19	23	27	17	14	13	191	1%
RESTRICCIÓN POR RAZONES ECONÓMICA O DE CAPACIDAD DE PAGO	19	21	15	17	27	10	24	21	22	176	1%
PERCEPCIÓN POR PARTE DEL USUARIO DE TRATO INEQUITATIVO	4	7	11	8	11	7	6	9	11	74	0,20%
INCUMPLIMIENTO DE LAS PRESTACIONES ECONÓMICAS (INCAPACIDADES)	9	9	7	4	6	5	9	10	5	64	0,20%
INCUMPLIMIENTO DE LAS PRESTACIONES ECONÓMICAS (REEMBOLSOS)	5	3	4	8	10	8	6	8	9	61	0,20%
INSATISFACCIÓN POR PROBLEMAS DE SALUD NO RESUELTOS.	6	10	7	5	4	2	4	11	12	61	0,20%
DISCONFORMIDAD MANIFIESTA	5	5	3	5	4	3	5	5	3	38	0,10%
INCUMPLIMIENTO DE LAS PRESTACIONES ECONÓMICAS (LICENCIAS)	4		2	3	3	2	3	2	2	21	0,10%
LIMITACIONES EN LA INTEGRALIDAD, COORDINACIÓN Y LONGITUDINALIDAD	4	4	4		1	2	1	2	2	20	0,10%
RECURSOS FÍSICOS INSUFICIENTE O EN DEFICIENTES CONDICIONES	2	2				2	5		1	12	0,04%
RECURSOS HUMANO INSUFICIENTE	3	1		1			2		1	8	0,02%
INCUMPLIMIENTO DE PRIORIDADES EN SALUD PÚBLICA		2	2			1	1	2		8	0,02%
INCUMPLIMIENTO EN LAS ACCIONES DE PROTECCIÓN ESPECÍFICA Y DETECCIÓN TEMPRANA	1	1			1		1	1	1	6	0,02%
FALTA DE CONTRATACIÓN	1	2		1				1		5	0,02%
INCUMPLIMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DE LAS ACCIONES DE SALUD PÚBLICA	1	2		1		1				5	0,02%
NO ACEPTABILIDAD DEL SERVICIO DE SALUD POR PARTE DEL USUARIO	2	2								4	0,01%
INCUMPLIMIENTO DE COMPETENCIAS EN SALUD PÚBLICA (GESTIÓN EN SALUD PÚBLICA)		1	1		1					3	0,01%
LIMITACIONES TANGIBLES DEL SERVICIO				1		1		1		3	0,01%
INCUMPLIMIENTO DEL REPORTE DEL REGISTRO INDIVIDUAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS "RIPS"			1	1						2	0,01%
INCUMPLIMIENTO DE COMPETENCIAS EN SALUD PÚBLICA (VIGILANCIA EN SALUD PÚBLICA)		1					1			2	0,01%
INCUMPLIMIENTO EN LAS ACCIONES DE DEMANDA INDUCIDA				1						1	0,00%
Total, general	2888	3372	4106	3230	3673	3366	3979	3874	3586	32074	100%

Fuente. Reporte Superintendencia Nacional de Salud Super Argo - Vigencia 2022

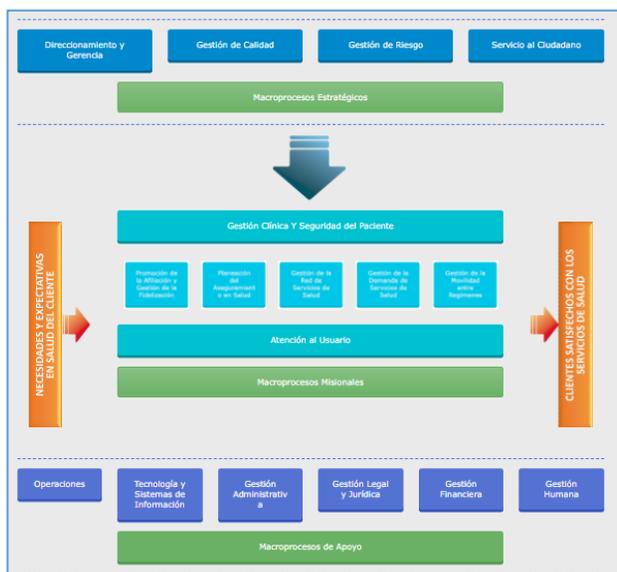
A continuación, se enuncian las estrategias implementadas para la disminución de PQRSD, buscando respuestas con calidad, oportunidad y resolutivas:

- Conciliación de PQRD radicadas de forma semanal y mensual con Subredes.
- Plan padrino y seguimientos a usuarios con quejas recurrentes.
- Apertura de puntos de apoyo personería distrital.

- Implementación de puntos satélites en casas del consumidor y alcaldías.

Sistema de Gestión de Calidad

Se ilustra en la gráfica siguiente, el Mapa de Macroprocesos que representa el Sistema de Gestión de Calidad de Capital Salud EPS-S, que constituye una herramienta indispensable para el logro de los objetivos estratégicos de la Entidad.



Fuente: Sistema de Gestión de Calidad– Capital Salud EPS

El Mapa del Sistema de Gestión de Calidad se compone de 17 unidades funcionales que en la metodología de Gestión Documental se denominan Macroprocesos así:

Tipología	Macroproceso
Direccionamiento	Direccionamiento y Gerencia
	Gestión de Calidad
	Gestión del Riesgo
	Servicio al Ciudadano
Misionales	Gestión Clínica y Seguridad del Paciente
	Promoción de la Afiliación y Gestión de la Fidelización
	Planeación del Aseguramiento en Salud
	Gestión de la Red de Servicios de Salud
	Gestión de la Demanda de Servicios de Salud
	Gestión de la Movilidad entre Regímenes
	Atención al Usuario
De apoyo	Operaciones
	Tecnología y Sistemas de Información
	Gestión Administrativa
	Gestión Legal y Jurídica
	Gestión Financiera
	Gestión Humana

Fuente: Sistema de Gestión de Calidad– Capital Salud EPS

Capital Salud EPS-S con corte a septiembre 2022 cuenta con 17 macroprocesos, 63 procesos y 896 documentos vigentes contenidos en:

Tipo de Documento	Total
Anexo	106
Caracterización	5
Documento de Referencia	3
Formato	462
Guía	9
Instructivo	89
Manual	20
Política	7
Procedimiento	194
Protocolo	1
Total general	896

Fuente: Capital Salud EPS-S Listado Maestro Control de Documentos – corte a septiembre de 2022

En este contexto, durante la vigencia 2022 ha adelantado fortalecimiento en el Sistema de Gestión de Calidad para el cumplimiento y desarrollo de las metas planteadas en el desarrollo institucional, por lo cual, es una tarea continua en el desarrollo de acciones encaminadas para que la entidad pueda contar con:

- Un Sistema de Gestión de Calidad actualizado y acorde con la normativa y requerimientos de las Entidades de Vigilancia y Control.
- La identificación y gestión de los riesgos por proceso, de acuerdo con la realidad actual en la ejecución de estos y la normatividad vigente.
- Línea base para la gestión de certificación ISO 9001 – 2015.
- Documentación de procesos y procedimientos actualizados y publicados para consulta, que soporten la gestión de la operación en todos los ámbitos (Estratégico, Misional y de Apoyo).
- Caracterización de procesos dentro del Sistema de Gestión de Calidad
- Capacitación y adaptación de la herramienta Almera.

Adicional a lo anterior, Capital Salud EPS-S se encuentra implementando el Sistema de Información de Almera, el cual, integra y automatiza los sistemas de gestión, la EPS ha gestionado los siguientes módulos:

- **Módulo Gestión Documental:** Se integró el mapa de procesos en el módulo de Almera, procedimientos, instructivos, formatos y demás documentación del SGC.
- **Módulo Balance Cuadros de Mano (*Balanced Scorecard*):** Se integró la planeación estratégica de la entidad a nivel PEI – POA, vinculando los objetivos, acciones, actividades e indicadores estratégicos, utilizando la herramienta como mecanismo de seguimiento y control.
- **Módulo Indicadores:** Se integraron del banco de indicadores que cuenta la EPS a nivel documental en los procedimientos en la herramienta Almera y se encuentra en fase de revisión, ajustes de fichas técnicas y medición de resultados.
- **Módulo de Planes de Mejoramiento:** Se integraron los planes de desarrollo institucional, entidades de vigilancia y control y planes internos de la entidad.
- **Módulo de Riesgos:** Se integraron los riesgos identificados por la EPS y se ha realizado el seguimiento de controles en cumplimiento con la política de riesgos de la entidad.

Garantizar la Viabilidad y la Sostenibilidad Financiera Capital Mínimo

Partiendo de la metodología del Decreto 2702 del 2014, el Decreto 780 de 2016, el Decreto 1492 de 2022 del Ministerio de Salud y Protección Social, la Circular 52-5 de 2022 emitida por la Superintendencia Nacional de Salud, se realizan los cálculos de viabilidad financiera la cual para el Capital Mínimo refleja un dato positivo de \$ 38.896 a septiembre de 2022.

Capital mínimo	junio 2022	julio 2022	agosto 2022	septiembre 2022
Capital suscrito y pagado	511,945	511,945	511,945	511,945
Reserva legal	57	57	57	57
Utilidad o Excedentes Acumulados	514	514	514	514
Pérdidas acumuladas	487,146	487,146	487,146	487,146
Pérdida del ejercicio	0	0	0	0
Capital Mínimo	25,370	25,370	25,370	25,370
Capital mínimo a acreditar	13,659	13,659	13,659	13,659
Deterioro NO PBS	27,389	28,300	28,517	27,185
Resultado de capital mínimo	39,100	40,010	40,228	38,896

El propósito de las reservas técnicas es mantener una provisión para garantizar el pago de la prestación de servicios de salud, en cuanto a servicios ya conocidos por la entidad y los ocurridos y no conocidos, que hagan parte del POS y las incapacidades por enfermedad general, y así descontando el valor de capitalización aprobado y de acuerdo con el resultado a Septiembre 2022, se requieren \$ 70.819 millones adicionales, para dar cumplimiento al indicador de Patrimonio Adecuado, claro está que dando proyección a la capitalización de los \$60.000 millones la utilidad de septiembre de \$6,336 se requerirían \$4,482 para obtener el cumplimiento de la meta.

Patrimonio adecuado	junio 2022	julio 2022	agosto 2022	septiembre 2022
Capital suscrito y pagado	511,945	511,945	511,945	511,945
Reserva legal	57	57	57	57
Utilidad o Excedentes Acumulados	514	514	514	514
Anticipos destinados a incrementar capital	0	0		
Pérdidas acumuladas	487,146	487,146	487,146	487,146
Pérdida del ejercicio	0	0	0	0
Activos intangibles		35	27	19
Capital primario	25,370	25,335	25,343	25,351
Ingresos operacionales	1,483,239	1,496,466	1,511,371	1,529,824
Ingresos otro ingresos operacionales (presupuestos máximos, copagos, moderadoras, alto costo)	10,931	10,837	11,417	12,104
INGRESOS OPERACIONALES	1,494,170	1,507,304	1,522,788	1,541,928
Patrimonio adecuado 8% ingresos operacionales	119,534	120,584	121,823	123,354
PATRIMONIO TÉCNICO	25,370	25,335	25,343	25,351
Deterioro no PBS	27,389	28,300	28,517	27,185
Resultado Patrimonio técnico	(66,775)	(66,950)	(67,963)	(70,819)

El porcentaje de inversión de reserva técnica se encuentra en un 100.6% de capacidad monetaria; el cual tiene en bancos \$391.104 millones para el respaldo de la reserva, sumado a este valor, en (BANCOLOMBIA) se tiene el valor de \$61.872.914.252 a septiembre de 2022.

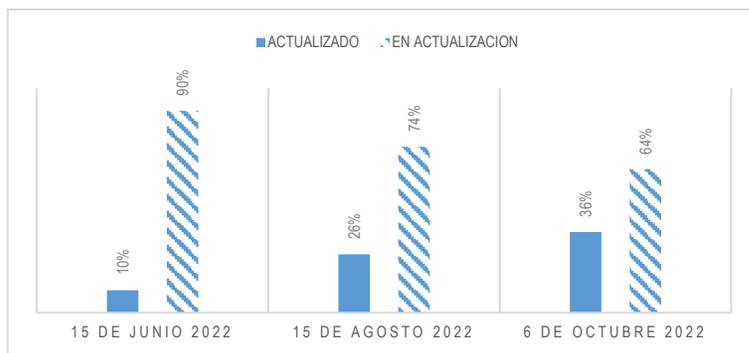
Inversion de reserva tecnica	junio 2022	julio 2022	agosto 2022	septiembre 2022
Saldo de depósitos a la vista	327,995	357,306	346,355	391,104
Anticipos destinados a incrementar capital				
Total saldo cuentas	327,995	357,306	346,355	391,104
Obligaciones Conocidas Liquidadas (cxp)	285,897	203,590	176,297	177,097
Reservas Técnicas no liquidadas	173,280	159,194	160,802	164,739
Otras reservas Técnicas	62,152	47,081	47,081	47,081
Total reservas a cubrir	521,329	409,866	384,180	388,918
deficit de reserva	(193,333)	(52,560)	(37,825)	2,187
cumplimiento de inversion			90.2%	100.6%

Estructuración de las Redes Integrales de Servicios de Salud

Capital Salud EPS-S en cumplimiento con la habilitación de la Redes Integrales de Prestadores de Servicios de Salud, en el marco de la Resolución 1441 de 2016, habilitó la red prestadora de servicios el 7 de enero de 2020, a través de la plataforma “Modulo de Redes” del Ministerio de Salud y Protección Social.

La habilitación de las RIPSS tendrá una vigencia de cinco (5) años y durante el quinto año de habilitación y antes del vencimiento de esta, la EPS deberá renovarlas.

De acuerdo con el seguimiento documental realizado para cada estándar, se relaciona a continuación los avances en la vigencia 2022 que se ha presentado a la SDS.



Como se puede observar en la gráfica el porcentaje de documentos actualizados para la visita del 15 de junio del 2022 fue del 10%, para la visita correspondiente al 15 de agosto del 2022 presento un avance del 16% y para la última visita correspondiente al 6 de octubre de 2022 el porcentaje de actualización corresponde al 36% ; es decir que presento un aumento del 10% respecto a la última medición.

Gestión Integral Compartida del Riesgo en Salud

Capital salud en el 2017 inició con el modelo de atención prioritaria, en la cual se contratan 23 gestores para hacer la intervención del riesgo a poblaciones priorizadas entre ellas las gestantes, afiliados con patologías crónicas HTA y DM, menores de 5 años y salud mental.

Las estrategias implementadas por la EPS-S reflejan un mejoramiento en los resultados de los indicadores de gestión de riesgo y efectividad como son:

- Disminución de la razón de mortalidad materna.
- No presentar mortalidades por Enfermedad diarreica aguda en los últimos 3 años.
- Aumento en la realización de colposcopia y biopsia con el fin de aumentar la oportunidad de la detección de cáncer.
- El aumento en la tamización de mamografía
- Cumplimiento a la cobertura de vacunación
- Identificación y captación de los pacientes crónicos, así como un aumento significativo de las coberturas de Promoción y detección temprana.

Avance en la Implementación del Modelo de Atención en Salud

El Modelo de Atención en Salud de la EPS con enfoque en la Gestión Integral del Riesgo en Salud-GIR, adoptó mecanismos preventivos, de protección a la población afiliada del riesgo de enfermar mediante el desarrollo de acciones de Protección Específica y Detección Temprana.

La estrategia de EAPB Capital Salud EPS-S se enmarca en la gestión de tendencias y riesgos de nuestros afiliados, mediante:

- Tamización y diagnóstico sistema de marcación.
- Nivel de riesgo Estratificación de la enfermedad Score de riesgo individual.
- Modelos de atención para la captación, gestión y educación articulados con los diferentes niveles y elementos de atención (RIAS) Seguimiento y medición de indicadores.
- Medición de impacto en salud, experiencia del cliente y de sostenibilidad financiera

Programas promoción y Detección Temprana

Capital Salud EPS-S definió dos (2) estrategias descritas a continuación:

1. Modalidad por evento (subredes), en esta modalidad la tarifa es SOAT -30%, la cual tiene como objeto que las 4 subredes del distrito capital realicen actividades de búsqueda activa de los usuarios objeto de las rutas de promoción y mantenimiento de la salud, así como de la ruta materno perinatal.
2. Modalidad de contratación por capitación, la cual abarca el resto de la población (régimen contributivo y la Sucursal Meta), adelantada con las IPS Primarias.

COMPARATIVO DE COBERTURAS DE PYD II TRIMESTRE 2021 - 2022

PROGRAMA	COBERTURA CUMPLIR AÑO	RESULTADO II TRIM	COBERTURA CUMPLIR AÑO	RESULTADO II TRIM	TENDENCIA
	2021	2021	2022	2022	
PAI	95%	43%	95%	40%	-3%
CONTROL PRENATAL	80%	44%	80%	29%	-15%
PROGRAMA PRIMERA INFANCIA	86%	71%	90%	21%	-50%
PROGRAMA INFANCIA	86%	6%	90%	11%	5%
PROGRAMA ADOLESCENCIA	56%	20%	40%	24%	4%
PROGRAMA JUVENTUD	56%	23%	35%	23%	0%
PROGRAMA ADULTEZ	28%	11%	70%	29%	18%
PROGRAMA VEJEZ	63%	11%	70%	26%	15%
PLANIFICACIÓN FAMILIAR	63%	53%	90%	53%	0%
PROGRAMA CCU (21 -69)	70%	62%	90%	35%	-27%
PROGRAMA CANCER MAMA	43%	36%	90%	16%	-20%
PROGRAMA TAMIZAJE VISUAL	21%	4%	50%	4%	0%
TOTAL	62%	32%	74%	25%	-7%

Fuente: Capital Salud EPS-S – Salud Pública junio 2022

Al comparar el II trimestre del año 2021 y 2022 puede evidenciarse que el 50% de los indicadores presentan una disminución porcentual, mínimo de 3 puntos y máximo de 50.

Adicional a ello se realizarán las siguientes acciones:

1. Actualización de las bases maestras de indicadores de los programas de protección específica y detección temprana, cuya fuente de información es la Resolución 202 del 2021.
2. Realizar cálculo de indicadores y generar bases de pendientes de las actividades de PYD de las que son objeto nuestra población.
3. Hacer entrega a la sucursal de las bases de pendientes, quien a su vez realizará entrega a los prestadores para realizar búsqueda activa de la información o demanda inducida de los servicios.
4. Realizar seguimiento a las actividades pendientes entregadas a cada sucursal.

Gestión Covid 19

Capital Salud EPS-S bajo la normativa de la Resolución 1238 de 2022 dicta medidas para la prevención, promoción y conservación de la salud, con ocasión de infecciones respiratorias agudas incluida la Covid19.

Desde el inicio de la pandemia y a corte del tercer trimestre del año 2022 se presentan 235.994 casos notificados como sospechosos, probables y confirmados, distribuidos así:

SUCURSAL	TOTAL	%
BOGOTA	225.792	96%
META	10.202	4%
Total	235.994	100%

Fuente: Base Covid-19, Sivigila septiembre 2022

En la sucursal Bogotá el 63% de los casos se concentran en 6 localidades:

- Bosa 13%
- Ciudad Bolívar 12%
- Kennedy 11%
- Usme 9%
- San Cristóbal 9%
- Suba el 8%.

Para la sucursal Meta el 74% de los casos se presentan en cinco (5) municipios,

- Villavicencio 45%
- Granada con el 10 %
- Acacias 9%
- Castilla La Nueva 6 %
- Puerto López con el 4%

Vacunación Covid – 19

Para el mes de septiembre de 2022 se contaba con un total de 922.788 afiliados desde los 3 años en adelante, de los cuales, se evidenció que 430.592 usuarios cuentan con esquema completo de COVID-19 para un cumplimiento del 46,66% y 205.749 tienen esquema parcial, es decir el 22,3% y el 47,1% de afiliados se encuentran sin iniciar esquema.

Cobertura de vacunación COVID-19. EAPB Capital Salud, corte septiembre 2022

POBLACIÓN OBJETO	META	Esquema completo	%	Esquema parcial	%	Sin iniciar esquema	%
TOTAL 3 A 11 AÑOS	113557	28713	25.29%	31595	27.8%	65059	57.3%
TOTAL 12 A 17 AÑOS	86883	36476	41.98%	23421	27.0%	35912	41%
TOTAL 18 A 27 AÑOS	156006	57334	36.75%	53316	34.2%	86011	55%
TOTAL 28 A 37 AÑOS	122033	41946	34.37%	32251	26.4%	76202	62%
TOTAL 38 A 47 AÑOS	114985	39643	34.48%	29507	25.7%	64653	56%
TOTAL 48 A 59 AÑOS	145913	71497	49.00%	21987	15.1%	70160	48%
60 AÑOS Y MAS	183411	154983	84.50%	13672	7%	36739	20%
TOTAL	922788	430592	46.66%	205749	22.3%	434736	47.1%

Fuente: Base de datos vacunación COVID-19 Capital Salud 2022

Actualmente se están realizando auditorías a PAI- COVID de igual forma se está validando los datos de dosis aplicadas, por tal razón para este periodo se evidencia una variabilidad con lo reportado en los meses anteriores ya que se consolidó nuevamente el indicador de acuerdo con los cruces de información con la red prestadora y las IPS privadas domiciliarias, lo anterior con el fin de unificar la información.

En cuanto a vacunación de gestantes a nivel nacional, se observa que a corte septiembre se obtuvo un porcentaje de cumplimiento del 43% para esquema completo, del 23% para esquema parcial y del 33% sin iniciar esquema de vacunación COVID-19. Frente a los usuarios

con comorbilidades se evidenció que el 78% presentaban esquema completo, el 6% esquema parcial y el 16% se encontraban sin iniciar esquema.

COMPONENTE PRESUPUESTAL

Ejecución presupuestal de ingresos y gastos

Mediante Resolución 016 de 2021 el Consejo Distrital de Política Económica y Fiscal – CONFIS-, aprobó el presupuesto de Rentas e Ingresos y de Gastos e Inversiones de Capital Salud EPS-S

CONCEPTOS	PRESUPUESTO 2022 \$
1 INGRESOS	1,838,755,122,000
1.0 Disponibilidad Inicial	247,759,724,000
1.1 Ingresos Corrientes	1,585,682,269,000
1.2 Recursos de capital	5,313,129,000
2 GASTOS	1,708,400,294,000
2.1 Funcionamiento	85,688,913,000
2.4 Gastos de Operación	1,622,711,381,000
3. DISPONIBILIDAD FINAL	130,354,828,000

Fuente: Capital Salud EPS-S, Dirección Administrativa y Financiera, septiembre 2022

Para el mes de septiembre de 2022 se realiza el ajuste al presupuesto 2022 por cierre fiscal 2021, el presupuesto vigente queda de la siguiente manera:

CONCEPTOS	PRESUPUESTO 2022
1 INGRESOS	1,985,145,005,371
1.0 Disponibilidad Inicial	394,149,607,371
1.1 Ingresos Corrientes	1,585,682,269,000
1.2 Recursos de capital	5,313,129,000
2 GASTOS	1,839,365,072,621
2.1 Funcionamiento	88,660,141,513
2.4 Gastos de Operación	1,750,704,931,108
3. DISPONIBILIDAD FINAL	145,779,932,750

Fuente: Capital Salud EPS-S, Dirección Administrativa y Financiera, septiembre 2022

- Comparativo Ejecución Presupuestal septiembre 30 de 2021 VS septiembre 30 de 2022**

CONCEPTOS	PRESUPUESTO 2021	EJECUCION	% DE EJECUCION	PRESUPUESTO 2022	EJECUCION	% DE EJECUCION
INGRESOS	1,851,070,691,567	1,218,397,758,097	66%	1,985,145,005,371	1,723,284,938,518	87%
Disponibilidad Inicial	230,348,981,448		0%	394,149,607,371	394,149,607,371	100%
Ingresos Corrientes	1,525,553,297,119	1,123,843,427,855	74%	1,585,682,269,000	1,313,321,651,670	83%
Recursos de capital	95,168,413,000	94,554,330,242	99%	5,313,129,000	15,813,679,477	298%
GASTOS	1,835,477,278,269	1,639,168,872,616	89%	1,839,365,072,621	1,643,468,613,933	89%
Funcionamiento	77,773,122,826	54,037,317,634	69%	88,660,141,513	55,289,514,211	62%
Gastos de Operación	1,757,704,155,443	1,585,131,554,982	90%	1,750,704,931,108	1,588,179,099,722	91%
DISPONIBILIDAD FINAL	15,593,413,298	0	0%	145,779,932,750	0	0%

Fuente: Capital Salud EPS-S, Dirección Administrativa y Financiera, septiembre 2022

- Estado de Situación Financiera – Comparativo sept 2022 – sept 2021

Concepto	sep-22	%	sep-21	Variación
Activo				
Activo corriente				
Efectivo y equivalentes al efectivo	381.200.481.594	77%	303.579.296.236	26%
Inversiones en instrumentos de derivados	156.000.000	0%	156.000.000	0%
Cuentas por cobrar	450.745.895	0%	20.566.920.438	-98%
Avances y anticipos entregados	45.841.211.312	9%	27.397.206.190	67%
Anticipo o saldos a favor por impuestos	616.372.991	0%	763.627.523	-19%
Bienes y servicios pagados por anticipado	110.792.019	0%	0	100%
Depósitos entregados en garantía	1.527.450.092	0%	211.284.524	623%
Activos intangibles	549.363	0%	0	100%
Activos por impuestos diferidos	28.399.518	0%	0	100%
Derechos de reembolso por servicios de salud	0	0%	2.044.519.337	-100%
Total activo corriente	429.932.002.784	87%	354.718.854.248	21%
Activo no corriente				
Cuentas por cobrar	48.071.350.839	10%	63.931.219.266	-25%
Propiedad, planta y equipo	1.113.216.682	0%	1.148.220.939	-3%
Activos intangibles	18.854.870	0%	139.501.662	-86%
Bienes y servicios pagados por anticipado	12	0%	103.831.882	-100%
Avances y anticipos entregados	12.777.042.631	3%	6.596.215.672	94%
Anticipo o saldos a favor por impuestos	2.050.629.575	0%	1.586.794.875	29%
Depósitos entregados en garantía	12.298.014	0%	1.013.490	1113%
Derechos de reembolso por servicios de salud	0	0%	950.851.730	-100%
Activos por impuestos diferidos	803.086.821	0%	803.086.821	0%
Total activos no corriente	64.846.479.444	13%	75.260.736.337	-14%
Total activo	494.778.482.228	100%	429.979.590.585	15%
Pasivo				
Pasivo corriente				
Cuentas por pagar proveedores médicos	119.802.264.463	26%	152.210.829.456	-21%
Cuentas por pagar administrativas	2.034.229.023	0%	2.683.808.427	-24%
Glosas por conciliar	40.870.640.536	9%	48.132.245.009	-15%
Suscripción de acciones o participaciones	60.000.000.000	13%	90.000.000.000	-33%
Otras cuentas por pagar	1.165.062.250	0%	2.865.105.908	-59%
Pasivos por impuestos diferidos	1.979.582.566	0%	975.438.937	103%
Retención en la fuente	713.591.212	0%	703.306.812	1%
Beneficios a empleados	3.844.413.547	1%	2.891.221.725	33%
Descuentos de nómina	557.973.515	0%	404.501.399	38%
Provisiones reservas técnicas	213.956.679.744	46%	214.073.942.309	0%
Otras provisiones diversas administrativas	4.006.371.820	1%	0	100%
Otros pasivos - anticipos y avances recibidos	788.711.358	0%	586.821.202	34%
Total pasivo corriente	449.719.520.034	97%	515.527.221.184	-13%
Pasivo no corriente				
Provisiones (litigios y demandas)	13.353.463.925	3%	901.988.824	1380%
Total pasivo no corriente	13.353.463.925	3%	901.988.824	1380%
Total pasivo	463.072.983.959	100%	516.429.210.008	-10%
Patrimonio				
Capital suscrito y pagado	511.945.480.000		421.945.480.000	21%

Concepto	sep-22	%	sep-21	Variación
Reservas	57.075.339		57.075.339	0%
Resultados de ejercicios anteriores	-486.632.635.168		-475.535.588.134	2%
Resultados del ejercicio	6.335.578.098		-32.916.586.628	-119%
Total patrimonio	31.705.498.269		-86.449.619.423	-137%

Fuente: Capital Salud EPS-S, Dirección Administrativa y Financiera, septiembre 2022

Activo

A septiembre 30 de 2022 la EPS-S cuenta con unos activos por valor de \$494.778 millones, que comparado con los registrados a septiembre 2021 por valor de \$429.979 millones, presentan un aumento del **15%**.

Pasivo

Los pasivos a 30 de septiembre de 2022 ascienden a \$463.072 millones, que comparado con los registrados a 30 de septiembre de 2021 por valor de \$516.429 millones, presentan una disminución del **10%**.

Patrimonio

El Patrimonio presenta un aumento del **137%** frente a septiembre de 2021, ascendiendo a \$31.705 millones de estar negativo en el periodo anterior en -\$86.449 millones, incluida la utilidad acumulada de la vigencia 2022 que suma \$6.335 millones, lo que conlleva a un patrimonio positivo.

• Estado de Resultados Comparativo sept 2022 – sept 2021

ESTADO DE RESULTADOS	sep-22	sep-21	Variación
Ingresos			
Administración de la seguridad social en salud	1.291.288.191.945	1.129.941.680.055	14%
Total ingresos	1.291.288.191.945	1.129.941.680.055	14%
Menos Costos de actividades o servicios especializados			
Costo médico facturado	1.271.158.245.854	1.146.032.136.003	11%
Reservas técnicas por servicios de salud e incapacidades	28.321.613.404	48.337.956.210	-41%
Total de actividades y/o servicios costo médico	1.299.479.859.258	1.194.370.092.213	9%
UTILIDAD (PERDIDA) BRUTA	-8.191.667.313	-64.428.412.158	-87%
Gastos	1.012.266.623.128	1.194.370.092.213	
De administración y operación	60.419.408.583	47.719.292.202	27%
Total Gastos de Administración y Ventas	60.419.408.583	47.719.292.202	27%
UTILIDAD (PERDIDA) OPERACIONAL	-68.611.075.896	-112.147.704.360	-39%
Ingresos y gastos no operacionales			
Otros ingresos	96.995.705.989	82.598.047.875	17%
Otros gastos	22.049.051.995	3.366.930.143	555%
Total ingresos y gastos no operacionales	74.946.653.994	79.231.117.732	-5%
UTILIDAD (PERDIDA) ANTES DE IMPUESTOS	6.335.578.098	-32.916.586.628	
UTILIDAD (PERDIDA) NETA	6.335.578.098	-32.916.586.628	

Fuente: Capital Salud EPS-S, Dirección Administrativa y Financiera, septiembre 2022

El resultado a septiembre 30 de 2022 presenta una utilidad acumulada de \$6.335 millones que corresponde a que en el que en último trimestre aumentan los ingresos al recibir por parte de la ADRES los recursos de presupuesto máximos de mayo junio, julio, agosto y septiembre 2022 que estaban pendientes de giro.

COMPONENTE DE CONTRATACIÓN

Capital Salud EPS-S de conformidad con la estructuración de la Red integral de Atención en salud, presenta relación de la contratación asistencial con corte a 30 septiembre de 2022 para garantizar la prestación de los servicios de salud de Bogotá y Meta, así:

CONTRATACION ASISTENCIAL VIGENTES A SEPTIEMBRE 30 DE 2022					
TIPO DE CONTRATO	MODALIDAD	BOGOTÁ	META	NACIONAL	TOTAL
RED PÚBLICA	EVENTO	8	12	0	20
	CAPITA	0	10	0	10
	PGP	5	0	0	5
Total, Red Pública		13	22	0	35
RED PRIVADA	CAPITA	1	2	0	3
	CONJUNTO INTEGRAL DE ATENCIONES	1	0	4	5
	EVENTO	34	24	9	66
	PGP	1	1	0	2
	CONVENIO	0	0	0	0
Total, Red Privada		37	27	13	76
TOTAL				112	

Fuente: Matriz de contratación asistencial, Coordinación de Contratación, Dirección Jurídica

• Liquidaciones Contratos 2022

CONTRATISTA	#CONTRATO	TERMINACIÓN	LIQUIDACIÓN	OBSERVACIÓN
ASISTENCIALES				
SUBRED SUR OCCIDENTE	024-2020	3/01/2022	30/06/2022	Saldo a liberar: \$4.498.697.912. saldo a favor de la EPS: \$2.504.508.208
SUBRED CENTRO ORIENTE	021-2020	3/01/2022	21/07/2022	Saldo a favor del contratista: \$2.808.834.928
SUBRED NORTE	023-2020	3/01/2022	27/07/2022	Saldo a liberar: \$10.779.996.705 y saldo a favor de la EPS: \$6.940.262.908
SUBRED SUR	022-2020	3/01/2022	27/07/2022	Saldo a liberar: \$921.454.408. saldo a favor de la subred: \$ subred: \$9.140.389
ADMINISTRATIVOS				
LUPA JURIDICA	09-2021	17/12/2021	8/06/2022	Saldo liberado: \$3.613.280
CAMILO ANTONIO CASTRO RODRIGUEZ	018-2021	21/04/2022	23/06/2022	Saldo liberado: \$21.000.00

Fuente. Dirección Jurídica

IMPACTOS GENERADOS

Efectividad

INDICADORES	ESTANDAR	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGT
Razón mortalidad materna a 42 días	≤ 51	261.44	137.65	92.51	100.87	106.89	89.53	77.7	67.39
Tasa mortalidad infantil	≤ 14,50	3.92	8.95	8.79	7.73	11.22	11.64	12.82	12.30
Tasa de mortalidad perinatal	≤ 11,80	13.07	15.83	16.19	17.82	18.44	18.13	17.29	17.01
Tasa de mortalidad en menores de 5 años por desnutrición	6 muertes por 100.000	1.16	2.31	3.47	4.63	4.63	4.62	5.75	5.76
Tasa de mortalidad en menores de 5 años por infección respiratoria aguda (IRA)	< 12,6	0	0	0	2.32	3.47	6.93	18.40	20.73

INDICADORES	ESTANDAR	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGT
Tasa de mortalidad en menores de 5 años por Enfermedad Diarreica Aguda (EDA)	< 3,5	0	1.16	1.16	2.32	1.16	0	1.15	1.15

Fuente: Capital Salud EPS-S, Salud Pública – Plan FENIX agosto 2022

Se cuenta con seis (6) indicadores de efectividad, de los cuales se deduce:

3. Se presenta un incremento en los casos de mortalidad materna el cual ha venido en descenso para el tercer trimestre del año.
4. Mortalidad perinatal y mortalidad en menores de 5 años por infección respiratoria aguda genero un impacto en el indicador la ola invernal y el pico respiratorio

Capital Salud EPS-S, actualmente trabaja con las IPS prestadoras en planes de choque para la intervención, mitigación y contención de los eventos.

Gestión Intersectorial Convenios interadministrativos

Estrategia Salud a mi Barrio

Se implementaron los equipos territoriales, orientados en:

- La gestión del riesgo en salud
- El cuidado y autocuidado
- Fortalecer la participación comunitaria en la afectación positiva de los determinantes territoriales de la salud.
- Promover la articulación intra e intersectorial.

A continuación, se presenta el total de las visitas realizadas por parte de los equipos territoriales.

Estrategia de Atención Domiciliaria	
Estado de la visita	Total, casos
Efectiva	2628
Fallecido	67
Fallida	1227
Fuera de Bogotá	362
No requiere visita con gestión efectiva	2090
No residencial	61
Rechazada	489
Total	6924

Fuente: Capital Salud EPS-S – Salud Pública agosto 2022

Es importante resaltar que la estrategia consiste en disminuir las barreras de acceso y fortalecer la adherencia a la ruta de atención de promoción y mantenimiento de la salud.

Convenio Tripartita

Esta estrategia consiste en la captación temprana y detección específica, dentro de los cuales se encuentra:

Puntos para tu cuidado: Se han proporcionado dentro de sus unidades de atención, consultorios para la toma de signos vitales y pruebas diagnósticas POCT a los pacientes Crónicos.

Perspectiva poblacional Programas de Salud Pública

Distribución de Cohortes

Con relación a la identificación de la población asociada a los programas de salud pública que más impactan en la salud de los afiliados, Capital Salud EPS-S, con corte a septiembre de 2022, cuenta con **1.170.882** afiliados reportados, de los cuales 951.410 pertenecen a Bogotá y 219.472 a Meta, distribuidos de la siguiente manera

COHORTES	BOGOTA	META
GESTANTES	3.688	1.184
1 INFANCIA -INFANCIA	82.242: 1 INFANCIA 74.250: INFANCIA	19.959:1 INFANCIA 22.981: INFANCIA
CRONICOS-EPOC- ASMA- ADULTO	137.064:HTA- DM 33.996: EPOC 16.121: ASMA	19.527 HTA-DM 892: EPOC 76.755 ADULTEZ 33.379 VEJEZ
CCU Y MAMA	281.725: CCU 121.752: MAMA	59.735: CCU 21.623: MAMA
S. MENTAL – EPILEPSIA	106.239: S. MENTAL 18.257: EPILEPSIA	12.281:S. MENTAL 1.728: EPILEPSIA
VIGILANCIA-DI	962.590	215,407
SSR-ADOLESC-JUVENTUD	323.613: MEF 89.344: ADOLESCENCIA 181.933: JUVENTUD	61.392 MEF 26.470 ADOLESCENCIA 39.931 JOVENES
SALUD ORAL	944,702	215,407
POBLACIONES ESPECIALES	198.449	142.48
DISCAPACIDAD	7066	3302
VIOLENCIAS	5590	975
SUICIDIO	702	238
INTOXICACIONES	42	142

Fuente: Área De Salud Pública- Sucursal Bogotá y Meta

Teniendo en cuenta que los RIPS se reportan dos meses después de la atención, se tiene con corte a Agosto:

INDICADORES	META	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGT
Tasa incidencia de Sífilis Congénita	≤ 0.5 casos x 1.000	9.15	10.32	9.25	7.40	8.02	7.39	6.99	7.07
Porcentaje de gestantes con captación temprana al control prenatal	≥ 80%	67.01	69.39	66.06	66.93	63.65	67.42	69.07	68.37
Porcentaje de tamización para virus de inmunodeficiencia humana (VIH) en gestantes	≥95%	85.71	81.38	91.97	93.88	87.04	94.30	96.97	92.43
Porcentaje de mujeres con toma de citología cervicouterina	≥80%	32.62	52.64	55.44	56.66	58.14	72.45	70.08	72.39
Porcentaje de mujeres con citología cervicouterina anormal que cumplen el estándar de 30 días para la toma de colposcopia	≥80%	19.77	80.90	80.53	84.38	80.25	75.53	83.70	72.07
Porcentaje de nacidos con bajo peso al nacer	≤10%	4.58	4.96	5.37	5.78	6.25	6.22	6.32	6.01
Porcentaje de esquemas de vacunación en niños menores de 1 año	Anual Acumulado: ≥ 95% Crecimiento Mensual: 7.91%	36.22	41.22	51.29	57.66	58.96	62.18	44.76	40.16
Porcentaje de captación de hipertensión arterial (HTA) en personas de 18 a 69 años en régimen subsidiado	>16.26%	50.38	50.71	51.43	51.09	51.26	47.66	50.32	47.30
Porcentaje de pacientes hipertensos controlados < 60 años	55%	30.31	34.50	36.65	37.93	39.48	42.48	41.07	42.24
Porcentaje de pacientes hipertensos controlados >60 años	50%	41.77	46.77	46.90	48.75	51.01	53.54	55.50	56.48
Porcentaje de captación de diabetes mellitus en personas de 18 a 69 años régimen subsidiado	>25.20%	141.71	141.93	142.56	139.51	145.69	125.01	130.72	124.21
Porcentaje de pacientes diabéticos controlados	45%	24.96	24.57	24.47	25.09	25.75	26.68	28.11	27.72
Porcentaje de tamización bianual con mamografía de mujeres entre los 50 y 69 años	≥70%	43.00	46.36	46.66	48.52	49.19	53.58	57.31	59.42

Se observa un aumento favorable en los indicadores, los cuales mantienen la tendencia alta, lo que evidencia que las acciones implementadas han empezado a mostrar mejoras.

DIFICULTADES ENCONTRADAS Y SOLUCIONES

Dificultades en el desarrollo Institución, Solución implementada y resultado obtenido

Dentro de las dificultades identificadas en Capital Salud EPS-S, se tienen:

- El no pago de la Secretaría de Salud del Meta de las obligaciones manifestando que no tiene recursos, para esto se activará la vía jurídica a través de una conciliación extrajudicial ante la Supersalud estableciendo acuerdo de pago, con su respectivo seguimiento, así mismo no se evidencia cofinanciación de saneamiento de cartera que este mecanismo hubiera sido utilizado por parte del Ente Pagador,
- La EPS-S no cuenta con un Sistema operativo integral que cumpla con las características técnicas normadas para la generación de los procesos de acuerdo con cada régimen, para esto se crean bases de datos en archivos, Access y SQL; sin embargo, se evidencia que no optimiza ni genera un dato en tiempo real y se actualiza de manera manual
- Frente al proceso de cuentas medicas se presenta lentitud en la ejecución de los procesos de información tecnológica; para esto se efectúa reclutamiento de talento humano con experiencia, diseño de herramientas de bases de datos eficientes y se realizaron actualizaciones y desarrollos al software.

- Rendimiento y confiabilidad deficiente en los softwares de información.

Dentro de los resultados obtenidos la entrega a nuestros clientes internos y externos en los tiempos oportunos la data solicitada, así como tener procesos más eficientes que permitan que la operación sea exitosa.

Planes de mejora

- **Rendición de Cuentas Capital Salud EPS-S**

Capital Salud EPS-S, da cumplimiento a la rendición de cuentas, que tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia y la retroalimentación desde la perspectiva ciudadana con el fin de mejorar y así garantizar que las relaciones entre actores sean públicas, claras y visibles.

La EPS establece ocho (8) acciones en el componente de rendición de cuentas

Subcomponente	Acción		Fecha Límite de Cumplimiento	Meta o producto	Responsable
Información	1,1	Realizar la convocatoria a los usuarios y ciudadanía en general a la rendición, en un término no inferior a un mes de su realización a través de la página web y todos sus canales de comunicación. En el marco de la circular 006 de 2020	17 de junio de 2022 27 de junio de 2022	Convocatoria realizada a los usuarios y ciudadanía en general a la rendición. Publicación por los menos 2 veces durante dicho término con intervalo de al menos 10 días, en un medio de amplia circulación, con cobertura en la jurisdicción donde Capital Salud EPS cuenta con afiliados.	Dirección de Atención al Usuario Coordinación de Comunicaciones Dirección de Estrategia y Planeación
	1,2	Publicar reportes trimestrales en la página web.	20 días primeros calendario de los meses de enero, abril, julio, octubre de 2022	Publicación de los reportes trimestrales en la página web institucional sobre caracterización de sus afiliados, los indicadores de gestión del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad de la entidad, el estado de la contratación de la red prestadora de servicios por nivel de complejidad, cantidad de afiliados, cifras de nuevos afiliados y de las novedades presentadas indicando cantidad de traslados desde y hacia otras EAPB, movilidad, portabilidad, suspensiones, entre otros; cantidad de Oficinas de Atención al Usuario y gestión de cada una de ellas, tiempos de espera para la atención de los usuarios por canal y resultados de las encuestas de satisfacción de los usuarios	Dirección de Estrategia y Planeación con el apoyo de las siguientes dependencias: Dirección de Atención al Usuario Dirección Médica Dirección Operativa Dirección de Tecnología
	1,3	Publicar el informe de rendición de cuentas, así como la información sobre los diversos medios habilitados de participación,	24 de junio de 2022	Publicar el informe de rendición de cuentas, así como la información sobre los diversos medios habilitados de participación, antes de realizar el escenario de diálogo (mínimo 15 días antes) y durante el ejercicio de rendición de cuentas.	Dirección de Estrategia y Planeación con el apoyo de las todas las dependencias de la EPS.
Diálogo	2,1	Realizar diálogos ciudadanos para conocer sus propuestas y expectativas frente a la Rendición de Cuentas.	Febrero - abril de 2022	Realizar 2 diálogos ciudadanos	Dirección de Atención al Usuario Líder de Participación Social Dirección de Estrategia y Planeación
	2,2	Habilitar mecanismos de participación de participación que permita presentar comentarios u	17 de junio de 2022	Habilitar en el micrositio de rendición de cuentas de la EPS un formulario	Dirección de Estrategia y Planeación Dirección de Tecnología

Subcomponente	Acción	Fecha Límite de Cumplimiento	Meta o producto	Responsable
	observaciones previo a la gestión de rendición de cuentas.			
	2,3 Realizar jornada de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2021.	27 de Julio de 2022	Una (1) audiencia pública de rendición de cuentas	Equipo Directivo
Responsabilidad	3,1 Socialización de la gestión de rendición de cuentas para motivar Cultura de rendición de cuentas	Diciembre 31 de 2022	Socialización 100% de los colaboradores que reciben inducción institucional.	Dirección de Estrategia y Planeación
	3,2 Informe Final de la Rendición de Cuentas y acta vigencia 2021 publicado en la página web	18 de agosto de 2022	Informe de Rendición de Cuentas 2021 Acta de la Rendición de Cuentas 2021	Dirección de Estrategia y Planeación con el apoyo de la Oficina de Tecnología

Fuente: Dirección de Estrategia y Planeación 2022

Auditorías de Calidad

Para los meses de noviembre y diciembre 2022, se tiene proyectado ejecutar el cronograma de auditorías a los diferentes procesos de la EPS-S.

N	Macroproceso	Proceso auditado
1	Gestión de la demanda de servicios en salud	Alto Costo
2	Gestión Legal y Jurídica	Gestión de Tutelas
5	Planeación del Aseguramiento en Salud	Vigilancia Epidemiológica

Las auditorías efectuadas arrojaron los siguientes resultados:

Fortalezas identificadas en los procesos auditados

Descripción Fortalezas	# Fortalezas
Mejora optimización y articulación de procesos (documentos)	8
Compromiso institucional	2
Conocimiento integral (Procesos, normatividad, planeación estratégica)	1
Total	11

Fuente. Capital Salud EPS-S- Dirección de Estrategia y Planeación 2022

- No Conformidades identificadas en los procesos auditados**

Descripción de las No Conformidades	# de No Conformidades
Fallas en la actualización documental	3
Total general	3

Fuente. Capital Salud EPS-S- Dirección de Estrategia y Planeación 2022

Descripción de las No Conformidades	Proceso	Observación	# de No Conformidades
Actualización documental	Vigilancia Epidemiológica	Cerrado	1
	Alto Costo	En ejecución	2
Total general			3

Fuente. Capital Salud EPS-S- Dirección de Estrategia y Planeación 2022

- Oportunidades de Mejora identificadas en los procesos auditados**

Descripción de Oportunidades de Mejora	# de Oportunidades de Mejora
Fortalecimiento y mejora en la documentación del proceso (procedimientos, matrices de riesgo)	4
Capacitación y entrenamiento	1
Articulación de procesos	1
Total General	6

Fuente. Capital Salud EPS-S- Dirección de Estrategia y Planeación 2022

Descripción de Oportunidades de Mejora	Proceso	# de Oportunidades de Mejora
Fortalecimiento y mejora en la documentación del proceso (procedimientos, matrices de riesgo)	Alto Costo	2
	Gestión de Tutelas	2
Articulación de procesos	Alto Costo	1
Capacitación y entrenamiento	Vigilancia Epidemiológica	1
Total general		6

Fuente. Capital Salud EPS-S- Dirección de Estrategia y Planeación 2022

Se ha realizado actualización documental, caracterización de procesos, medición de cargas, análisis de procesos, divulgación de la planeación estratégica y articulación con los procesos.

A continuación, se presenta cronograma de los procesos priorizados para efectos de auditoría de calidad con enfoque en adherencia en procesos:

Macroproceso	Proceso para auditar	Del 1 al 11 de nov 2022	Del 21 al 25 de nov 2022	dic-22	feb-23
Atención al Usuario	Gestión de PQRD	Programación y ejecución de auditorías por parte de los Profesionales de DEP	Construcción Planes de Mejora frente a las no conformidades detectadas e Informe Consolidado de Auditoría	Consolidación y seguimiento a la definición planes de mejoramiento	Seguimiento a planes de mejora por Profesionales de Procesos
Gestión de la Demanda de Servicios en Salud	Alto Costo				
Gestión Legal y Jurídica	Gestión de Tutelas				
Planeación del Aseguramiento en Salud	Promoción y Mantenimiento en Salud				
Planeación del Aseguramiento en Salud	Salud Pública				
Planeación del Aseguramiento en Salud	Inducción a la Demanda				
Planeación del Aseguramiento en Salud	Vigilancia Epidemiológica				
Promoción de la Afiliación y Gestión de la Fidelización	Promoción de la Afiliación				
Gestión de la Red de Servicios de Salud	Seguimiento a la Red				
Gestión de Demanda de Servicios de Salud	Gestión MiPres				
Gestión de Demanda de Servicios de Salud	Referencia y Contrarreferencia				
Gestión de la Movilidad entre Regímenes	Gestión de Prestaciones Económicas				
Gestión Clínica y Seguridad del Paciente	Recobro a la Capitación y Conciliaciones				

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

En el segundo monitoreo realizado por la entidad se evidencia un cumplimiento al PAAC 2022 con corte al 31 de agosto del 79%, frente a una meta del 66% detallado por cada uno de los componentes de la siguiente manera:

Componente	% Avance Acumulado
Gestión riesgo corrupción	65%
Racionalización de trámites	92%
Rendición de Cuentas	99%
Atención al Ciudadano	55%
Transparencia y acceso a la información	75%
Iniciativas Adicionales	60%

Fuente: Pagina Web Capital Salud – Reportes de Control Interno – Seguimiento PAAC corte agosto 2022

Planes de mejoramiento Secretaría Distrital de Salud

En la **visita de IVS de la SDS** adelantada en modalidad virtual en el mes de **enero de 2022** los componentes inspeccionados fueron los siguientes:

1. Prestación de Servicios
2. Promoción y Mantenimiento de la Salud
3. Sistema de Información, Atención al Usuario y Poblaciones especiales
4. Sistemas de Información
5. Proyecto de Gratuidad en Salud

6. Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad – PAMEC
7. Cartera y pago a la red

De dicha visita quedaron establecidos 88 hallazgos.

La **visita de IVS de la SDS** adelantada en el mes de **junio de 2022** fue realizada de forma presencial en la Sucursal Bogotá bajo la **metodología GAUDI**, en donde los componentes evaluados fueron los siguientes:

1. Componente de Aseguramiento
2. Componente Prestación de Servicios
3. Componente Prestación de Servicios de Promoción y Prevención

De dicha visita GAUDI quedaron establecidos 9 hallazgos.

En la **visita de IVS de la SDS** adelantada en el mes de **septiembre de 2022** bajo la **metodología GAUDI** de forma presencial en la Sucursal Bogotá, fueron evaluados los siguientes componentes:

1. Componente de Aseguramiento
2. Componente Prestación de Servicios
3. Componente Prestación de Servicios de Promoción y Prevención

De dicha visita GAUDI quedaron establecidos 7 hallazgos.

Informe de Planes de mejora por Entes de Control

Capital Salud-EPS-S realiza seguimiento a la ejecución de planes de mejoramiento de Entidades de Vigilancia y Control- Superintendencia Nacional de Salud- SNS:

El plan de mejoramiento contiene 17 hallazgos, generan 22 acciones específicas, como se presenta a continuación:

HALLAZGO	ACCIONES DE MEJORAMIENTO
Hallazgo 1 La entidad no realiza el seguimiento a la totalidad de los indicadores del programa PRASS.	La EPS realiza seguimiento a los siguientes indicadores: Indicadores de Pruebas: 1. Porcentaje de contactos estrechos sintomáticos (menores de 3 años, mayores de 60 años o con factores de riesgo) enviados por CCNR con toma de prueba. Para Bogotá y Meta. Indicadores de rastreo 2. Porcentaje de casos confirmados o sospechosos con seguimiento, para Bogotá y meta. 3. Porcentaje de positividad para Bogotá y meta. 4. Porcentaje de casos confirmados o sospechosos con seguimiento, para Bogotá y meta. 5. Porcentaje de casos confirmados o sospechosos con contactos registrados. 6. Promedio de contactos por caso para bota y meta Indicadores de aislamiento 7. Porcentaje de casos con compromiso de aislamiento. para Bogotá y meta normativa vigente PRASS 14 de enero 2022
Hallazgo 2 La entidad no cuenta con los medios informativos para comunicar a los usuarios las medidas de aislamiento la importancia del cumplimiento de estas, así como el respectivo seguimiento a las medidas de aislamiento.	En las piezas comunicativas se informará sobre autocuidado, aislamiento, acceso a pruebas, canales de atención, en cumplimiento con la normatividad vigente PRASS 14 de enero 2022. A través de campañas comunicativas en redes sociales y demás medios de comunicación de la EPS
Hallazgo 3 La entidad no garantiza el reporte de información en la toma y procesamiento de las pruebas Covid 19	En la gestión de auditoria se evalúan los tiempos de reporte de pruebas, identificando el acceso y oportunidad en la toma, procesamiento y entrega de resultados Durante el rastreo telefónico se realizará seguimiento a todos los contactos relacionados del caso índice enviados por CCNR
Hallazgo 4	Durante el rastreo telefónico se realizará seguimiento a todos los contactos relacionados del caso índice enviados por CCNR

HALLAZGO	ACCIONES DE MEJORAMIENTO
La entidad no registra en SegCovid19 la información de cada uno de los contactos de los afiliados confirmados probables o sospechosos con Covid - 19, así como los seguimientos, aislamiento y cierre de caso. Numeral 14.6, 14.10 del artículo 14 del Decreto 1374 y numeral 19.5 del Artículo 19 en conexidad con el Manual de Operación PRASS - Septiembre / 2021	Durante el contacto telefónico se dará una lista de autocuidado y la importancia de cumplir con el aislamiento, y reportar los contactos estrechos del caso índice
Hallazgo 5 La entidad no realiza verificación del cumplimiento de las condiciones para el pago de la Compensación Económica Temporal.	Validar uno a uno en el link https://aplicaciones.adres.gov.co/SII_COVID/Formulario/FrmConsulta_CET.spx los registros de los usuarios de la Sucursal Meta Remitir a través de correo electrónico a la Dirección General los casos que resulten pendientes de pago para verificar si glosaron Remitir mediante el proceso semanal la corrección de las glosas al cargue de los archivos ante la Adres. Remitir comunicación al usuario a través de correo electrónico y/o telefónico para informar el ajuste de la glosa
Hallazgo 6 La entidad no realiza reconocimiento y pago de las prestaciones económicas derivadas de la incapacidad de origen común por Covid - 19, a sus afiliados cotizantes cuando el médico tratante las otorgue. Numeral 14.13 del artículo 14 del Decreto 1374 del 2020 en conexidad con el Manual Operativo PRASS - Septiembre / 2021	Realizar seguimiento al pago de las incapacidades causadas por Covid- 19 verificando el estado del proceso en la BD.
Hallazgo 7 La entidad no ha articulado ni coordinado con la totalidad de entes territoriales municipales, con el fin de organizar las acciones a ejecutar del Plan Nacional de Vacunación contra el Covid -19.	Mediante notificación vía correo electrónica se hará extensiva la invitación reunión para realizar seguimiento a las acciones del Plan Nacional de vacunación contra Covid -19
Hallazgo 8 La entidad no ejecutó el Plan de Información, educación, comunicación y difusión sobre la vacunación Covid-19 con enfoque diferencial	Estructura plan de medios donde se incluyan actividades IEC dirigidas a la comunidad indígena y menores de 16 años
Hallazgo 9 La entidad no ha garantizado que las IPS vacunadoras cuente con capacidad de respuesta y personal capacitado para el desarrollo de la vacunación contra Covid-19	Realizar cronograma de auditoría a las IPS de primer nivel que realizan el proceso de vacunación contra Covid-19 en la verificación de los lineamientos técnicos y operativos para la vacunación contra Covid 19
Hallazgo 10 La entidad no garantiza la actualización permanente de las bases de datos de sus afiliados de acuerdo con la fase y etapa del PNV. Numeral 2.3.3 del Anexo N.º 1 Lineamientos Técnicos y Operativos para la vacunación contra Covid 19 de la Resolución 1151 de 2021.	Solicitar a la red prestadora las bases con los datos de ubicación de los usuarios de la EPS y remisión al área de Salud Pública.
Hallazgo 11 La entidad no presenta soportes de envío de los listados de gestantes a cada prestador y a las entidades territoriales y la remisión de los listados con las citas programadas de los usuarios al MSPS	Se enviará por correo electrónico dentro de los primeros 15 días del mes las bases de datos de las gestantes identificadas sin vacunación Covid 19 a la red prestadora, solicitando el respectivo agendamiento y la cantidad de gestantes sin vacunación a los entes territoriales.
Hallazgo 12 La entidad no verifico que los prestadores de servicios de salud cumplan con su obligación de agendamiento.	Realizar cronograma de auditoría a las IPS de primer nivel que realizan el proceso de vacunación contra Covid-19 en la verificación de los lineamientos técnicos y operativos para la vacunación contra Covid 19
Hallazgo 13 La entidad no presenta soportes de remisión al Ministerio de Salud y Protección Social de las citas programadas para vacunación Covid-19	Mediante oficio enviado por correo electrónico se solicitará a la red prestadora la remisión de las bases de datos de los usuarios con la programación para la vacunación contra Covid 19 y se enviará al Ministerio de Salud y protección Social las bases reportadas por las IPS de primer nivel
Hallazgo 14 La entidad no corroboró la información del postulante de acuerdo con los mecanismos definidos por la entidad, y no garantizó el cumplimiento de los tiempos establecidos para el reporte de resultados de los casos de postulación ante el MSPS y no emitió respuesta al postulante una vez obtenido el resultado de la verificación de la comorbilidad o patología.	Los gestores de la EAPB realizarán seguimiento a la actividad de acuerdo con lo establecido en el documento adaptado en el Plan de vacunación contra Covid 19, según el caso que se identifique o sea notificado por la red prestadora y/o entidad territorial. Soportar seguimiento mediante bitácora con la base de datos de los casos identificados, en donde se registra la gestión adelantada
Hallazgo 15 La entidad no soporto la participación de la mesa de instancia de revisión convocada por la E.T. para análisis de los casos.	Continuar participando la mesa de instancia convocada por el Ente Departamental, así como, la participación de la EPS del 6 de Julio de 2021. Documentar la asistencia a las mesas de instancia convocada, a través de pantallazos del link de participación
Hallazgo 16 La entidad no verifica que su población asegurada tenga los esquemas completos de vacunación y no realiza seguimiento	Reportar en base de datos el seguimiento a la vacunación COVID y continuar con el reporte semanal de acuerdo con los lineamientos técnicos.

HALLAZGO	ACCIONES DE MEJORAMIENTO
a la información de dosis aplicadas de manera diaria y semanal.	
Hallazgo 17 La entidad no cumple con las acciones de atención y vigilancia a cargo de las entidades responsables del aseguramiento en salud sobre los eventos adversos posteriores a la vacunación contra el Covid-19.	Mediante correo electrónico notificar el ajuste a las IPS. Realizar seguimiento a los usuarios y verificar estado de salud.

Fuente: SNS - Dirección de Estrategia y Planeación 2022

Con corte a julio de 2022, el avance de ejecución del plan de mejora se cuenta con el **92% de cumplimiento** de los indicadores, el 8% restante se encuentra en ejecución.

Reporte Capital Salud EPS-S

Como resultado de esta visita la Superintendencia Nacional de Salud, se tiene:

- *Se evidencian oportunidades de mejora en la oportunidad con la cual se resuelven las PQRD de la población afiliada, resaltando que, para los casos analizados en una muestra seleccionada por el equipo visitador, se observó solución de fondo a los respectivos usuarios.*
- *Que de acuerdo con la evaluación efectuada por la Superintendencia Delegada para Entidades de Aseguramiento en Salud con corte a mayo de 2022, Capital Salud EPS-S ha generado desde la vigencia 2018 capitalizaciones por el orden de los 437.000 millones de pesos, generando el fortalecimiento patrimonial de la entidad, con una mejora en el comportamiento del índice de endeudamiento al cierre de mayo 2022 donde se ubica en el 0.99, 3.04 puntos por debajo del resultado al corte octubre de 2015, momento a partir del cual inició la aplicación de las medidas especiales adoptadas, donde se ubicaba en el 4.03; adicionalmente, en relación con las tutelas e incidentes de desacato se observa una disminución desde la vigencia 2020 a la fecha, y para el caso de las PQRD se destaca un porcentaje de cierre del 99,86% con corte a junio 30 del 2022.*

Levantamiento de Medida Preventiva de Programa de Recuperación

Después de analizar el desempeño de la EPS, la Superintendencia Nacional de Salud toma la decisión del levantamiento de la medida al comprobar su fortalecimiento patrimonial y el cumplimiento de los principales indicadores de gestión.

Este objetivo se logra gracias al cumplimiento del plan establecido, con resultados que han permitido un proceso de reorganización, capitalización, estabilización y recuperación financiera, así como la ampliación de la red de prestadores de servicios de salud que actualmente reflejan la transformación y recuperación de la mayor EPS-S del régimen subsidiado en Bogotá y el Departamento del Meta.

Capital Salud EPS-S desde la vigencia 2018 registra capitalizaciones por el orden de los \$511.000 millones, lo que le ha permitido un fortalecimiento patrimonial, registrando a corte de junio de 2022 el cumplimiento del indicador de capital mínimo y mejoramiento del indicador de patrimonio adecuado.

Bogotá, D.C., agosto 3 de 2022. Mediante la resolución 50236 de 2 de agosto de 2022, la Superintendencia Nacional de Salud levantó totalmente la medida del programa de recuperación que regía sobre la EPS Capital Salud, tras comprobarse que las causales que dieron lugar a las medidas interpuestas desde octubre del año 2015 fueron subsanadas y superadas, cumpliendo con el fortalecimiento patrimonial y los principales indicadores de gestión.

Así mismo, se apreció que, durante el período de junio de 2020 a febrero de 2022, la EPS capitalizó \$287.000 millones, de los cuales a la fecha ha ejecutado pagos que benefician a la red prestadora y proveedora de servicios y tecnologías en salud por la suma de \$261.909 millones, atendiendo con prelación la cartera con edad superior a los 180 días.

En la evaluación del organismo de control se comprobó que Capital Salud ha encaminado estrategias para optimizar el costo médico y alcanzar eficiencia en su operación como entidad administradora con un modelo de atención integral actualizado y alineado con el proceso de organización de prestación de los servicios.

De la misma manera, la EPS-S ha tenido en cuenta la caracterización sociodemográfica y epidemiológica de la población afiliada y el cálculo de la demanda potencial de servicios del plan de beneficios, para proyectar los estudios previos y organizar los procesos de contratación de la red de servicios primaria y complementaria.

El ente de vigilancia además comprobó que, con corte a junio de 2022, se evidencia un porcentaje de avance en el cierre efectivo de quejas con un 99,86% y un descenso en el número de días promedio para el cierre de las reclamaciones.

Igualmente, en su informe la Superintendencia Nacional de Salud identificó avances en la ampliación de la red de prestación de servicios de salud, para dar respuesta oportuna a las necesidades de la población afiliada.

Capital Salud EPS-S como instrumento de salud pública del distrito capital seguirá comprometida con sus afiliados, garantizando una oportuna, adecuada y humanizada prestación de los servicios de salud a la población más vulnerable.

Seguimiento a Planes de Mejora Externos

A continuación, se presentan los resultados obtenidos al 30 de septiembre de 2022 frente a los planes de mejoramiento vigentes

- **Contraloría de Bogotá PAD 2021**

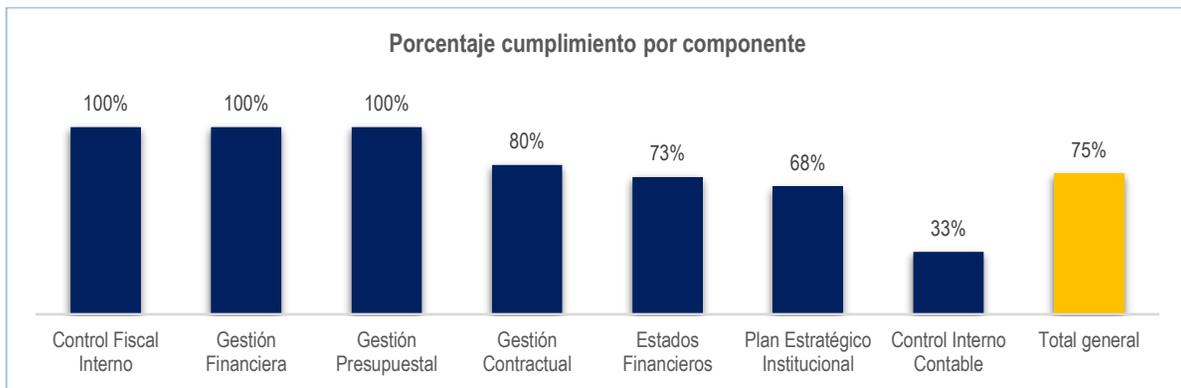
Resultado de esta evaluación, fueron confirmados 40 hallazgos

Componente	Administrativo	Administrativo – Disciplinario	Administrativo - Fiscal - Disciplinario	Total
Control Fiscal Interno	4	0	0	4
Control Interno Contable	4	1	0	5
Estados Financieros	10	2	4	16
Gestión Contractual	12	14	8	34
Gestión Financiera	3	0	0	3

Componente	Administrativo	Administrativo – Disciplinario	Administrativo - Fiscal - Disciplinario	Total
Gestión Presupuestal	2	1	0	3
Plan Estratégico Institucional	4	9	0	13
Cantidad de Acciones	39	27	12	78
Cantidad de Hallazgos	18	16	6	40

Fuente: Informe PAD 2021

Con corte a junio de 2022, como resultado del seguimiento del avance en las acciones dispuestas en el Plan de Mejoramiento suscrito, se obtuvo el **75%** de cumplimiento, con una meta esperada para el corte del 100%, representado en un avance del 100% en el componente de Control Fiscal Interno, Gestión Financiera y de Gestión Presupuestal representado así:



- **Contraloría General de la República 2021**

Resultado de esta evaluación, fueron confirmados ocho (8) hallazgos

Hallazgos	Administrativa	Administrativa - Disciplinaria	Administrativa - Disciplinaria - Fiscal	Administrativa - Disciplinaria - Fiscal - Otra Incidencia	Administrativa - Disciplinaria - Investigación Preliminar - Otra Incidencia	Total
Cantidad de hallazgos	4	1	1	1	1	8
Cantidad de Acciones	5	2	2	3	3	15

Fuente: Oficina de Control Interno

Como resultado del seguimiento efectuado por la Oficina de Control Interno se estableció que, a corte 31 de julio de 2022 se obtuvo un **96%** de cumplimiento de una meta esperada a este corte del 53.8%, se cumplen 13 de las 15 acciones y 6 de los de 8 hallazgos, precisando que el plan se encuentra en términos.

- **Superintendencia Nacional de Salud 2021 – Traslado Otras Incidencias CGR**

No. Hallazgo	Descripción	Valor
2	Pagos realizados por encima de lo pactado	\$ -
3	Sobrecostos en Medicamentos	\$ 7.198.055
Total		\$ 7.198.055

Como resultado del seguimiento efectuado por la Oficina de Control Interno se estableció que, al 31 de julio de 2022 se obtuvo el **83% de cumplimiento**, con un porcentaje esperado del 53.8%, precisando que el plan se encuentra en términos.

LOGROS INSTITUCIONALES

Dentro de los logros de Capital Salud EPS-S, se encuentran:

1. Levantamiento por parte de la Supersalud de la Medida Preventiva del Programa de Recuperación 2022.
2. Salud a mi barrio: Implementaron equipos territoriales, enfocados en el abordaje de la población priorizada de las Unidades de Planeamiento Zonal más vulnerable en las 20 localidades.
3. Cumplimiento de los pagos a la red de prestadores a través de giro directo, permitiendo flujo de recursos para la prestación de servicios a nuestros usuarios.
4. Con corte a septiembre de 2022 crecimiento neto de 6.676 afiliados, para un total de 1.1186.771.
5. Crecimiento de 9.4% en la comunidad digital en redes sociales de Capital Salud.
6. Implementación del 95% del sistema de digiturno.
7. Cumplimiento de los beneficios de las convenciones colectivas de trabajo firmadas con las organizaciones sindicales (Sintracapital y Unitracoop).
8. Cumplimiento del Plan de pagos destinado a sanear el pasivo con la red prestadora y proveedora de servicios y tecnologías en salud.
9. Visibilización y fortalecimiento de la imagen institucional de la EPS.
10. Mejoramiento en el acceso de servicios a la población afiliada en términos de accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia y continuidad
11. Mejoramiento de la Ruta Integral de Atención Materno Perinatal, Incremento de la captación temprana de gestantes al control prenatal, logrando la reducción las morbi-mortalidades maternas y perinatales.
12. Manejo oportuno y control de usuarios con diagnóstico de enfermedades precursoras, logrando la reducción de los riesgos de ocurrencia de enfermedad renal crónica-E.R.C.

FORTALEZAS POR DESTACAR Y RETOS A MANTENER

- Mantener e incrementar el número de afiliados que da como resultado ingreso de UPC del total de la población afiliada.
- Garantizar la solución a las glosas generadas desde el proceso de la ADRES, cumpliendo con los estándares de calidad y el cumplimiento de la normatividad con relación a los procesos propios de la operación.
- Estabilizar la operación de cuentas médicas, garantizando los tiempos oportunos de auditoría de las facturas.
- Implementación de radicación masiva por medio del fortalecimiento el desarrollo tecnológico.
- Desmaterializar la radicación en físico a través del fortalecimiento del recurso humano y herramienta tecnológica.
- Implementar un plan de trabajo mensualizado, orientado a la depuración y conciliación de saldos las cuentas por pagar y el costo, asegurando el reconocimiento oportuno de la totalidad de conceptos que componen estos rubros, conformando equipo interdisciplinario de trabajo entre Cuentas Médicas y Depuración Contable para realizar gestión de conciliación y depuración de saldos de manera integral y poder dar cierre a las posibles novedades y objeciones que se pueden presentar en la conciliación tales como glosa, devoluciones, facturas no registradas y diferencia en legalización de anticipos, esto asociado al Plan Financiero establecido con Revisoría Fiscal desde la Dirección Financiera a fin de mejorar el Indicador para reportar a Supersalud.
- Administrar el 10% del total de afiliados por movilidad
- Fortalecer y dar cumplimiento a las recomendaciones de la Superintendencia Nacional de Salud.
- Incorporar el aseguramiento en salud en nuevos territorios, habilitación en Boyacá y Cundinamarca. (Soacha)