# Rendición de Cuentas I Trimestre 2025

(enero, febrero, marzo)

capitalsalud
eps-s

Afiliados

Caracterización de la Población

Contratación de Red

Atención al Usuario

Satisfacción al Usuario

Indicadores Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad

# TABLA DE CONTENIDO

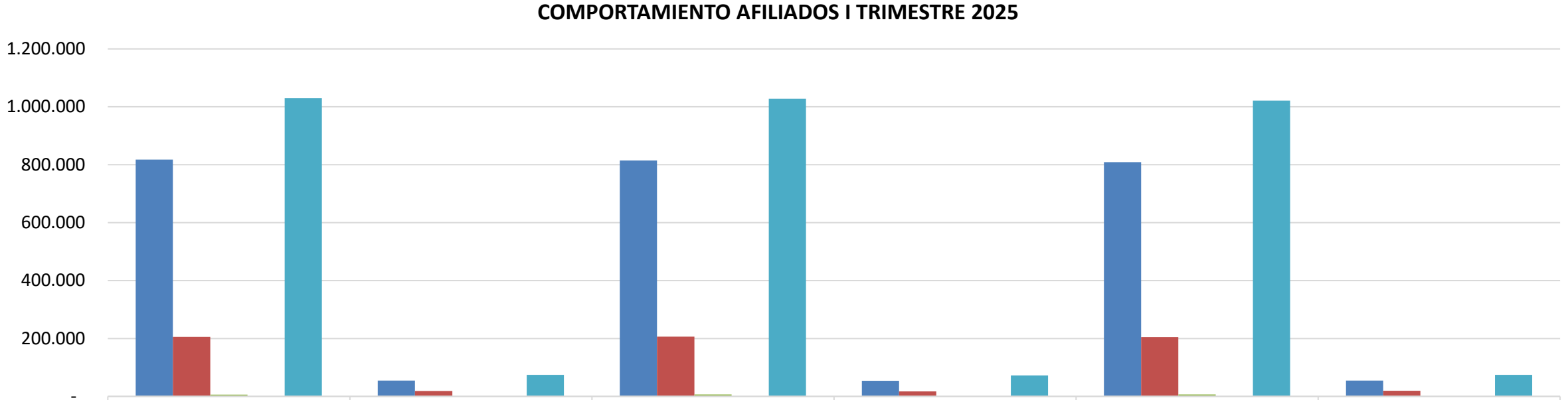
# Afiliación

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

capitalsalud eps-s

BOGOTÁ

# COMPORTAMIENTO AFILIADOS I TRIMESTRE 2025

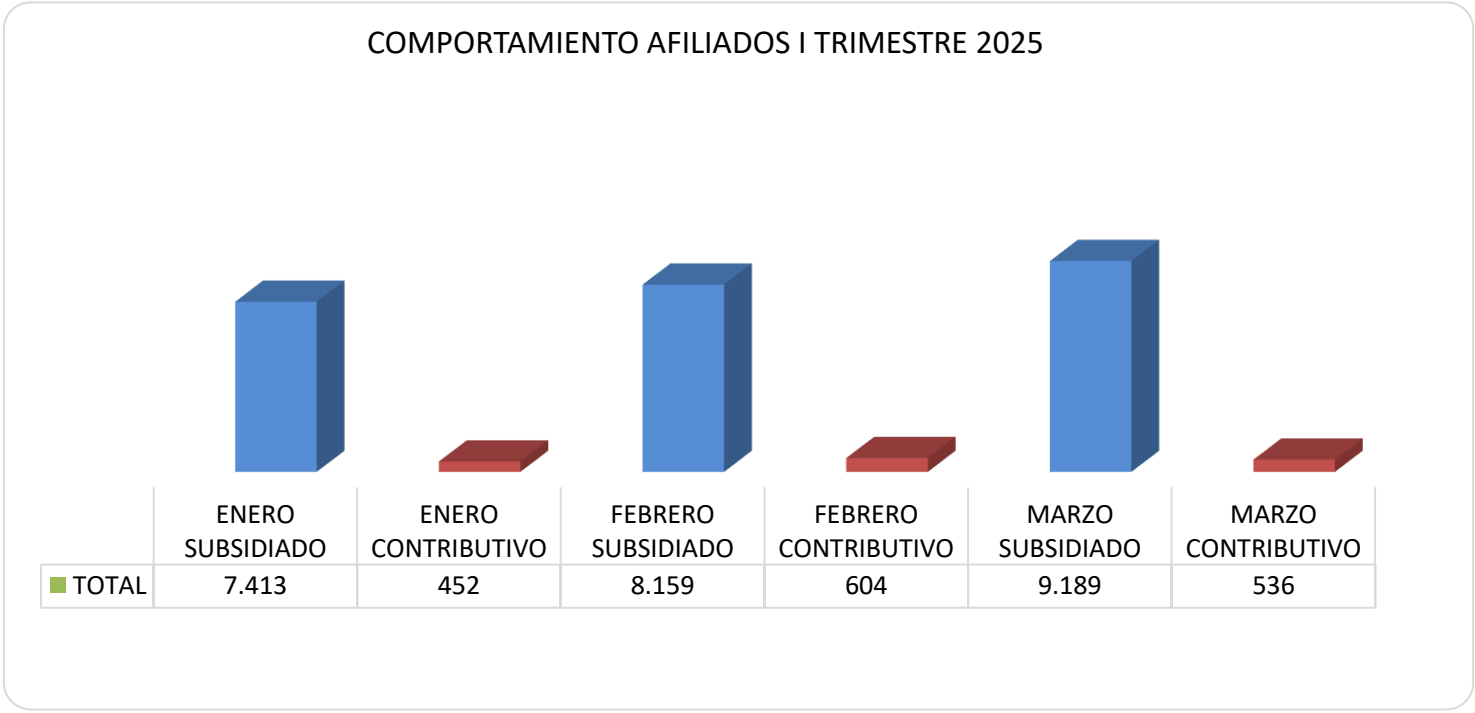



| | ENERO SUBSIDIADO | ENERO CONTRIBUTIVO | FEBRERO SUBSIDIADO | FEBRERO CONTRIBUTIVO | MARZO SUBSIDIADO | MARZO CONTRIBUTIVO |
|---|---|---|---|---|---|---|
| BOGOTA | 817.602 | 55.050 | 814.902 | 53.722 | 808.853 | 54.407 |
| META | 205.491 | 18.533 | 206.697 | 17.660 | 205.298 | 19.488 |
| SOACHA | 6.565 | 754 | 6.821 | 785 | 7.142 | 774 |
| % | 93% | 7% | 93% | 7% | 93% | 7% |
| TOTAL | 1.029.658 | 74.337 | 1.028.420 | 72.167 | 1.021.293 | 74.669 |

**Fuente: ADRES Resultado BDUA con corte I trimestre de 2025 – Dirección de Operaciones**

**El promedio de afiliados durante el I trimestre de 2025 en régimen subsidiado es de 93% y régimen contributivo de 7%.**

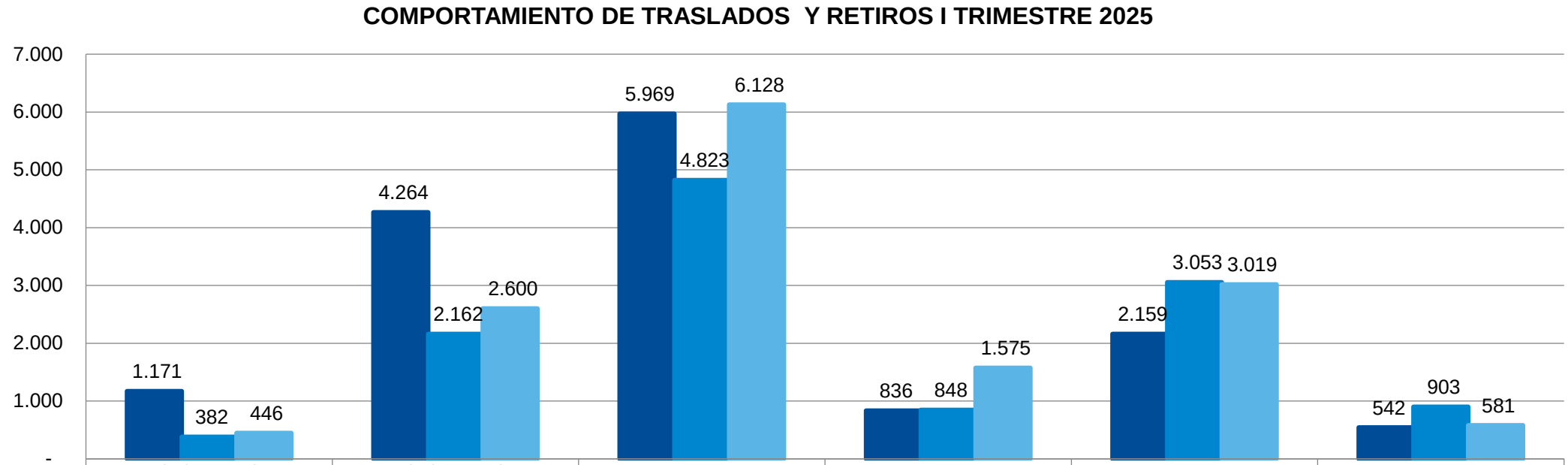
# COMPORTAMIENTO DE NUEVOS AFILIADOS A NIVEL NACIONAL




**Fuente: ADRES Resultado BDUA con corte I trimestre de 2025 – Dirección de Operaciones**

**En el primer trimestre de 2025, ingresa a la entidad 26.353 afiliados nuevos sin tener en cuenta el proceso de movilidad entre regímenes.**

# NOVEDADES



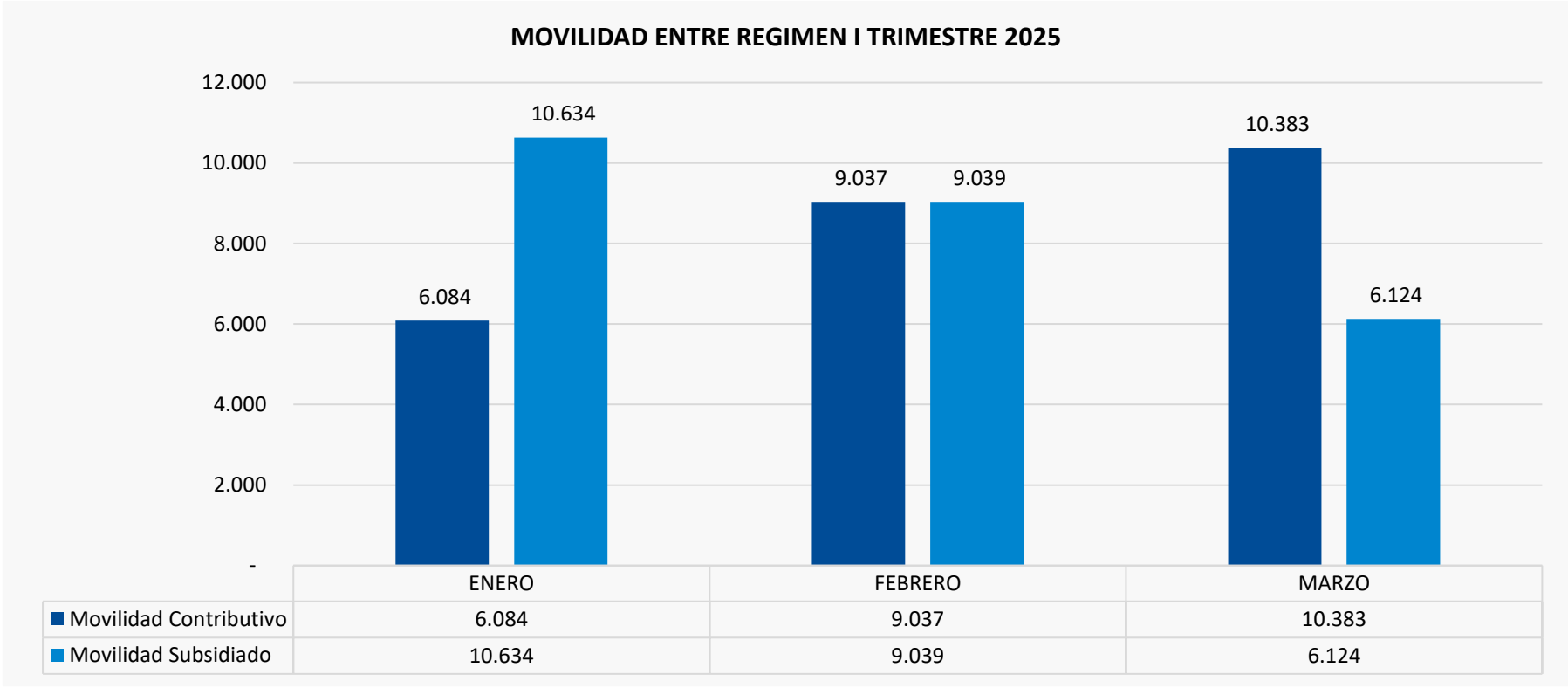

| | Traslados Regimen Subsidiado | Traslados Regimen Contributivo | Retiros por Ente | Retiros Capital Salud | traslados SAT | FALLECIDOS |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ENERO | 1.171 | 4.264 | 5.969 | 836 | 2.159 | 542 |
| FEBRERO | 382 | 2.162 | 4.823 | 848 | 3.053 | 903 |
| MARZO | 446 | 2.600 | 6.128 | 1.575 | 3.019 | 581 |

**Fuente: ADRES Resultado BDUA con corte I trimestre de 2025 – Dirección de Operaciones.**

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

Nota: Capital Salud EPS-S con corte a 31 de marzo de 2025, no cuenta con afiliados suspendidos.

# MOVILIDAD ENTRE REGIMENES

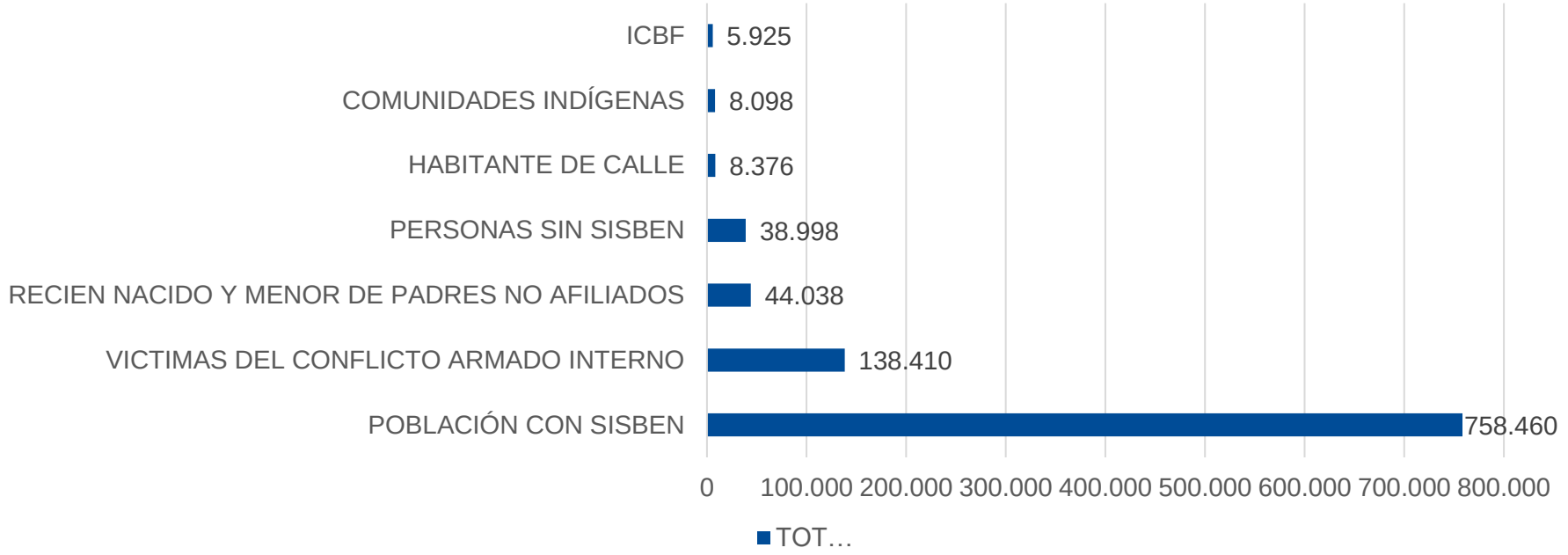



| | ENERO | FEBRERO | MARZO |
|---|---|---|---|
| Movilidad Contributivo | 6.084 | 9.037 | 10.383 |
| Movilidad Subsidiado | 10.634 | 9.039 | 6.124 |

**Fuente: ADRES Resultado BDUA con corte I trimestre de 2025 – Dirección de Operaciones.**

**Durante el I trimestre de 2025 se evidencia un aumento en las movilidades hacia el régimen contributivo, población adquiere capacidad de pago y desean continuar en la misma entidad**

# AFILIADOS POR GRUPO POBLACIONAL A NIVEL NACIONAL




**Fuente: ADRES Resultado BDUA con corte I trimestre de 2025 – Dirección de Operaciones**

**Nota: Dentro de la caracterización poblacional, el 74% corresponde a la población con SISBEN, el 14% Víctimas del Conflicto Armado, demás poblaciones 12%.**

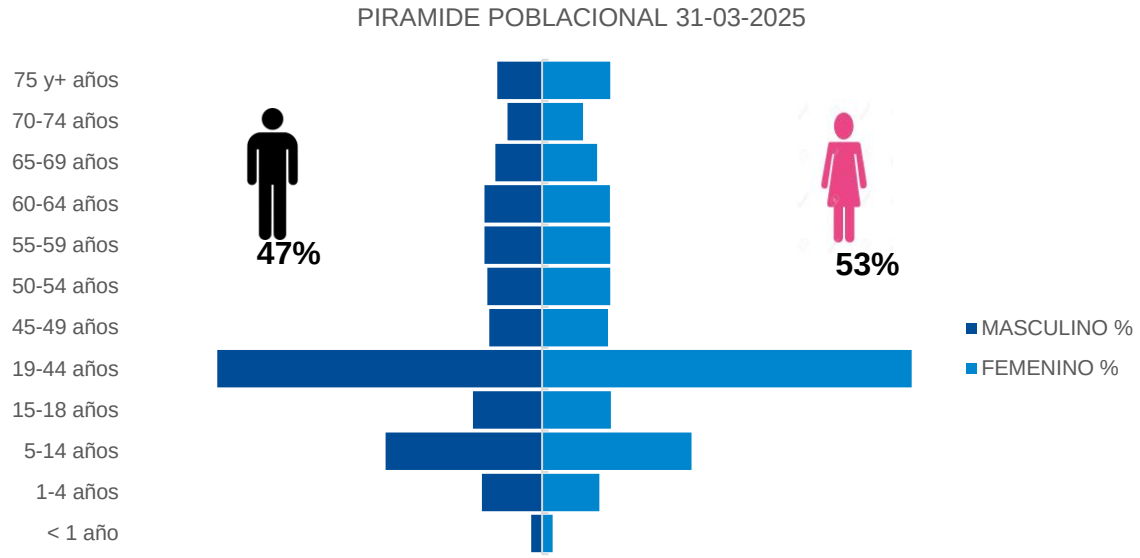
# Caracterización de la Población

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

capitalsalud eps-s

BOGOTÁ

# CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN A NIVEL NACIONAL

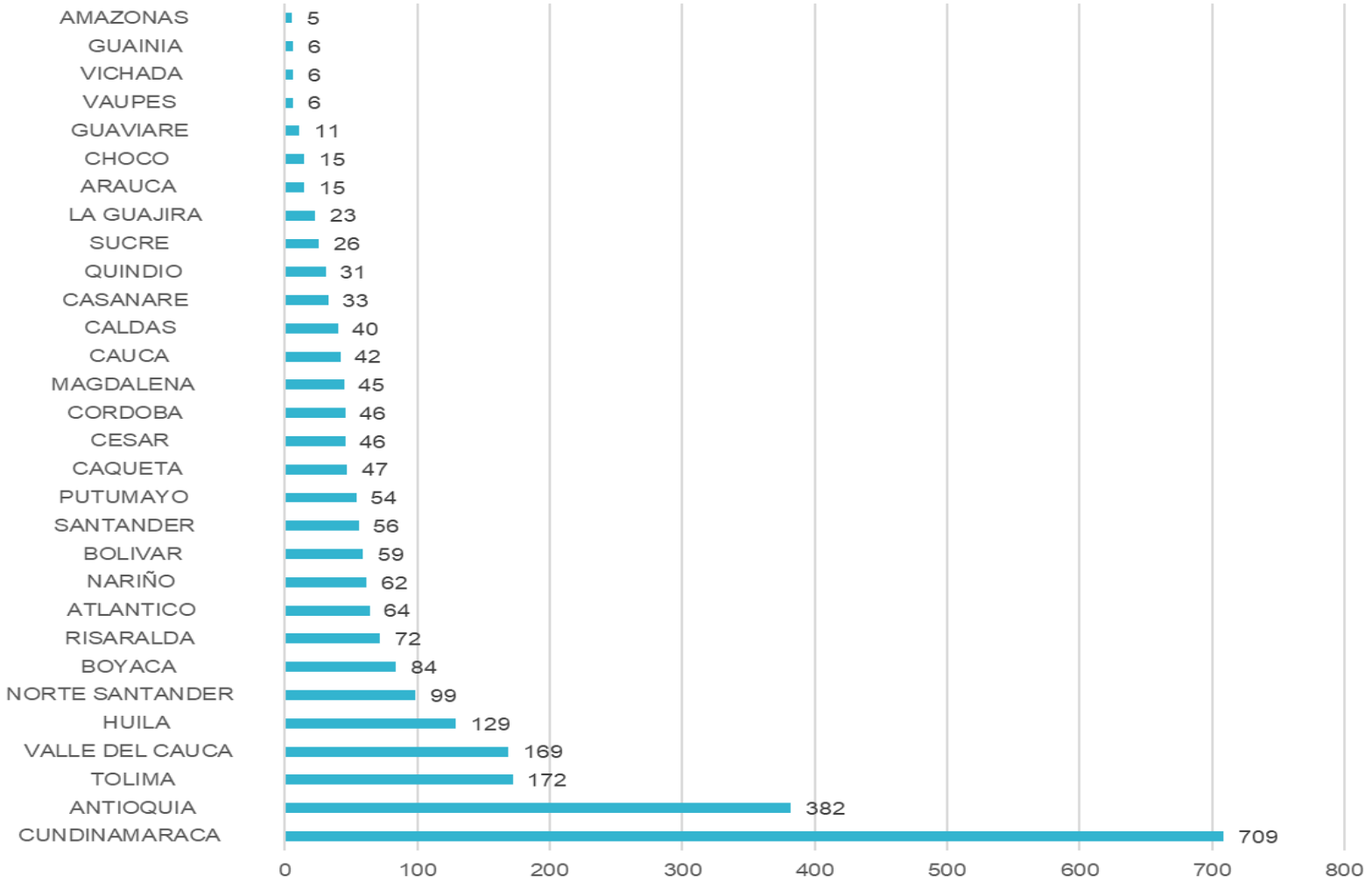



| EDAD | Hombre | % | Mujer | % | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| < 1 año | 5,536 | 0.5% | 5,264 | 0.5% | 10,800 |
| 1-4 años | 30,830 | 2.8% | 29,134 | 2.7% | 59,964 |
| 5-14 años | 86,796 | 7.9% | 82,805 | 7.6% | 169,601 |
| 15-18 años | 37,401 | 3.4% | 37,217 | 3.4% | 74,618 |
| 19-44 años | 166,166 | 15.2% | 186,651 | 17.0% | 352,817 |
| 45-49 años | 28,157 | 2.6% | 34,782 | 3.2% | 62,939 |
| 50-54 años | 28,943 | 2.6% | 36,019 | 3.3% | 64,962 |
| 55-59 años | 30,957 | 2.8% | 36,361 | 3.3% | 67,318 |
| 60-64 años | 31,941 | 2.9% | 37,156 | 3.4% | 69,097 |
| 65-69 años | 26,300 | 2.4% | 31,008 | 2.8% | 57,308 |
| 70-74 años | 19,590 | 1.8% | 23,045 | 2.1% | 42,635 |
| 75 y+ años | 25,525 | 2.3% | 38,378 | 3.5% | 63,903 |
| **TOTAL** | 518,142 | 47.3% | 577,820 | 52.7% | 1,095,962 |

**Fuente: ADRES Resultado BDUA con corte I trimestre de 2025 – Dirección de Operaciones**

El 32%, presenta una concentración por curso de vida de la adultez (19 a 44 Años), el 15% hace referencia al ciclo de vida de la niñez ( 5 a 14 años).

# PORTABILIDAD




Fuente: Bases Portabilidad operaciones corte 31 de marzo del 2025

Los Departamentos con mayor representación de afiliados con portabilidad son: Cundinamarca, Antioquia, Tolima, Valle del Cauca, Huila, Norte de Santander, Boyacá, Risaralda, Atlántico, Nariño y Bolívar.

A corte Marzo 2025 la EPS-S ha generado un total de 2554 portabilidades en todo el territorio nacional.

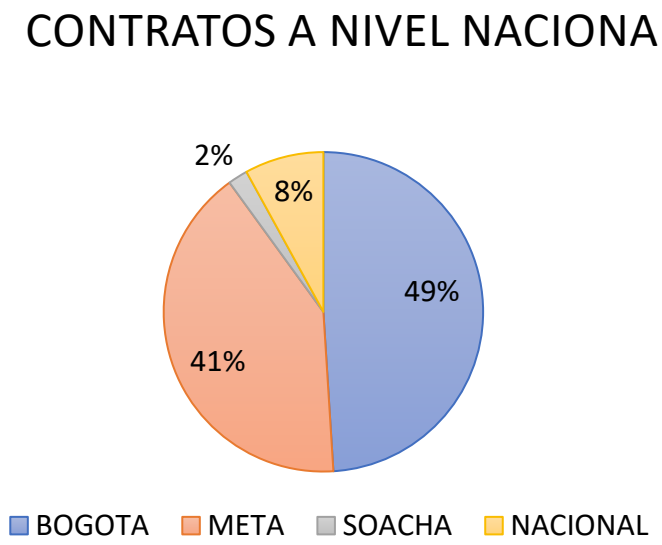
# Contratación en Red

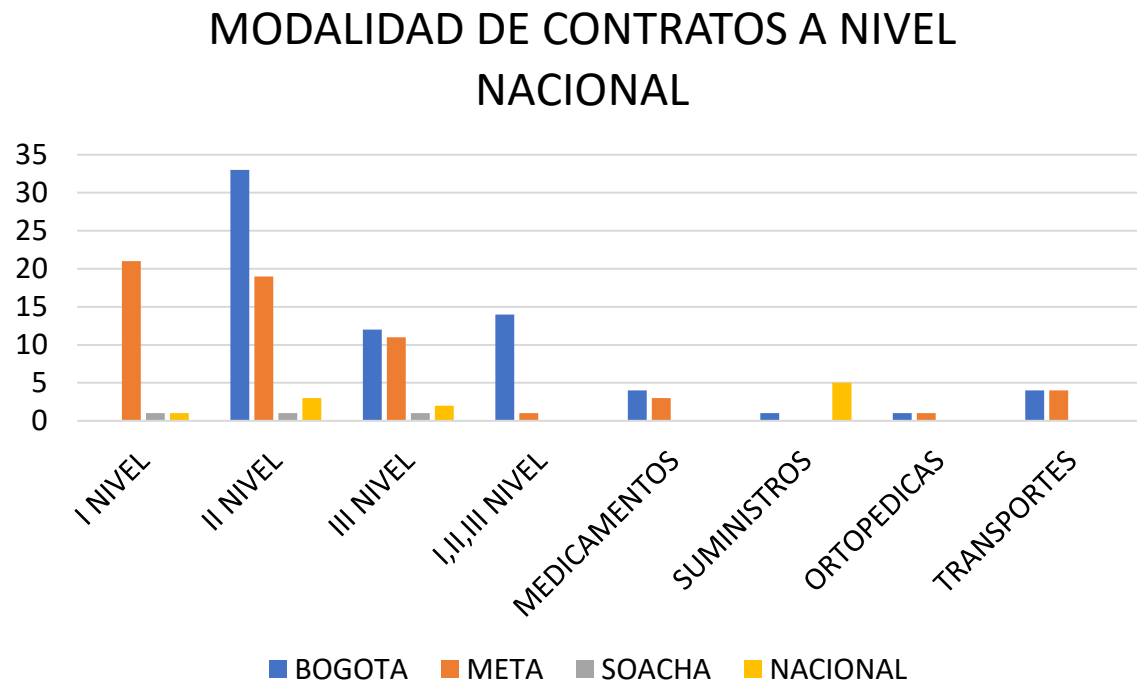
# CONTRATACION ASISTENCIAL

| TIPO CONTRATO | | CONTRATOS CAPITAL SALUD CORTE A MARZO 2025 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | SOACHA | | | | | | | | BOGOTÁ | | | | | | | | | META | | | | | | | | NACIONAL | | | | | | | TOTAL |
| | MODALIDAD | I NIVEL | II NIVEL | III NIVEL | MEDICAMENTOS | TRANSPORTE | ORTOPEDICAS | OXIGENOS | TOTAL | I NIVEL | II NIVEL | III NIVEL | I,II Y III NIVEL | MEDICAMENTOS | TRANSPORTE | ORTOPEDICAS | OXIGENOS | TOTAL | I NIVEL | II NIVEL | I y II NIVEL | III NIVEL | MEDICAMENTOS | TRANSPORTE | ORTOPEDICAS | OXIGENOS | TOTAL | I NIVEL | II NIVEL | III NIVEL | MEDICAMENTOS | TRANSPORTE | ORTOPEDICAS | OXIGENOS | TOTAL | |
| RED PUBLICA | EVENTO | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 1 | 0 | 8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 | 10 | 1 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 14 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 25 |
| | CÁPITA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 |
| | PGP | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| TOTAL RED PUBLICA | | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 1 | 0 | 13 | 0 | 0 | 0 | 0 | 14 | 20 | 1 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 24 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 40 |
| RED PRIVADA | CÁPITA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| | EVENTO | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 32 | 12 | 0 | 4 | 4 | 1 | 1 | 54 | 0 | 17 | 0 | 9 | 2 | 4 | 1 | 0 | 33 | 1 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 5 | 9 | 97 |
| | PGP | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| | CONJUNTO INTEGRAL DE ATENCIONES | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 |
| TOTAL RED PRIVADA | | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 32 | 12 | 1 | 4 | 4 | 1 | 1 | 55 | 1 | 18 | 0 | 9 | 3 | 4 | 1 | 0 | 36 | 1 | 2 | 3 | 0 | 0 | 0 | 5 | 11 | 103 |
| TOTAL | | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 33 | 12 | 14 | 4 | 4 | 1 | 1 | 69 | 21 | 19 | 1 | 11 | 3 | 4 | 1 | 0 | 60 | 1 | 2 | 3 | 0 | 0 | 0 | 5 | 11 | 143 |

Fuente: Dirección Medica – Red y Contratación Primer trimestre 2025

# CONTRATACION DE LA RED




En el primer trimestre de 2025, Capital Salud EPS-S gestionó un total de 143 contratos asistenciales. De este total, el 2% corresponde a Soacha, el 48% a Bogotá, el 42% a Meta y a nivel nacional representa el 8%. En cuanto al tipo de contratación, tanto en la red pública como privada, la modalidad evento abarca el 85%, la contratación por cápita el 8%, el pago por grupo de procedimientos (PGP) el 5%, y otros tipos de contratación representan el 2%.

Fuente: Dirección Medica – Red y Contratación primer trimestre 2025

# Atención al Usuario

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

capitalsalud eps-s

BOGOTÁ

# OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO

Capital Salud EPS-S cuenta con una sede administrativa en la ciudad de Bogotá y una en el departamento del Meta.

| Sucursal | Sede | Dirección |
|---|---|---|
| Dirección de Atención al Usuario | Carrera 69 | Carrera 69 No. 47 – 34 |
| Sucursal Meta | Villavicencio | Carrera 36 No. 34 A- 05 |

En dichas oficinas se concentran los profesionales que componen las líneas de acción de la Dirección de Atención al Usuario (PQRD, Participación Social y canales de atención no presencial).

# LINEA DE FRENTE. PUNTOS DE ATENCIÓN AL USUARIO (PAU)

***8 Bogotá***
***1 Soacha***

# LINEA DE FRENTE. PUNTOS SATÉLITE BOGOTÁ

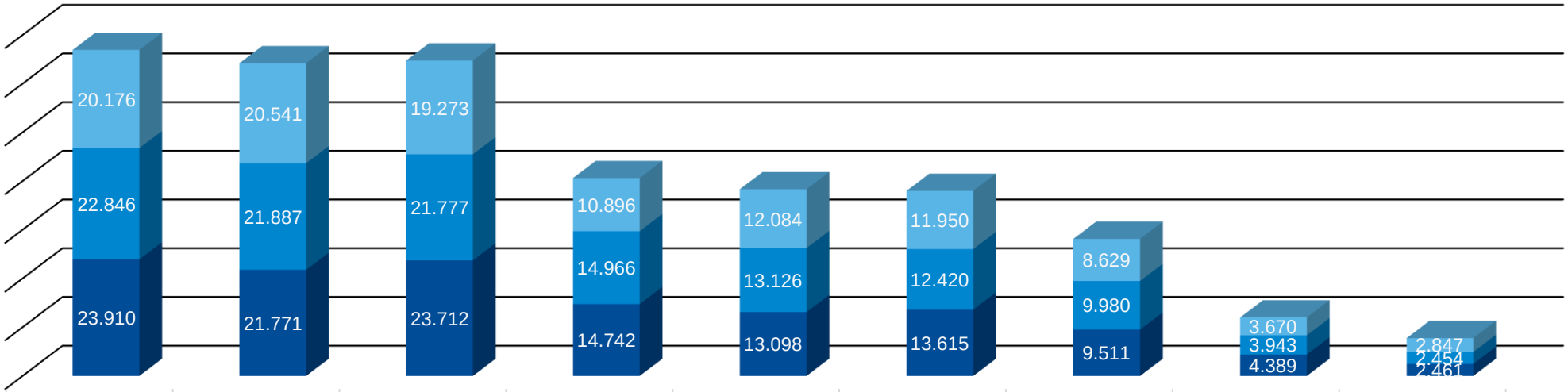
***16 Satélite***
***3 Casa del consumidor***

# LINEA DE FRENTE. PUNTOS DE ATENCIÓN AL USUARIO (PAU) META

***3 PAU***
***27 municipales***

# ATENCIONES CANAL PRESENCIAL

## Puntos de Atención al Usuario Bogotá y Soacha



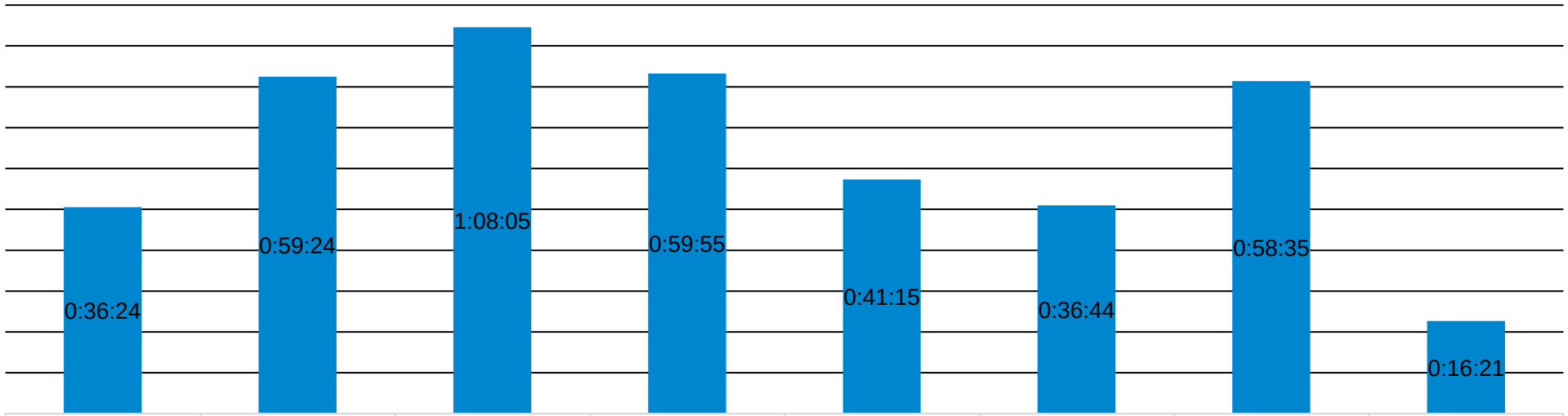

| | Misericordia | Bosa | Tunal | Kennedy | Suba | Barrios Unidos | Usme | Candelaria | Soacha |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Mar | 20.176 | 20.541 | 19.273 | 10.896 | 12.084 | 11.950 | 8.629 | 3.670 | 2.847 |
| Feb | 22.846 | 21.887 | 21.777 | 14.966 | 13.126 | 12.420 | 9.980 | 3.943 | 2.454 |
| Ene | 23.910 | 21.771 | 23.712 | 14.742 | 13.098 | 13.615 | 9.511 | 4.389 | 2.461 |

Fuente: Digiturno Plus 5 – Dirección de Atención al Usuario

Para el primer trimestre de 2025 se generaron 360,674 atenciones en los puntos de atención de Bogotá y Soacha. El punto de atención de Misericordia es el de mayor participación con un 19% del total de las atenciones.

# TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA EN SALA - CANAL PRESENCIAL

## Puntos de Atención al Usuario Bogotá y Soacha




| | Misericordia | Bosa | Tunal | Kennedy | Suba | Barrios Unidos | Usme | Soacha |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Tiempo prom. de espera | 0:36:24 | 0:59:24 | 1:08:05 | 0:59:55 | 0:41:15 | 0:36:44 | 0:58:35 | 0:16:21 |

Fuente: Digiturno Plus 5 – Dirección de Atención al Usuario

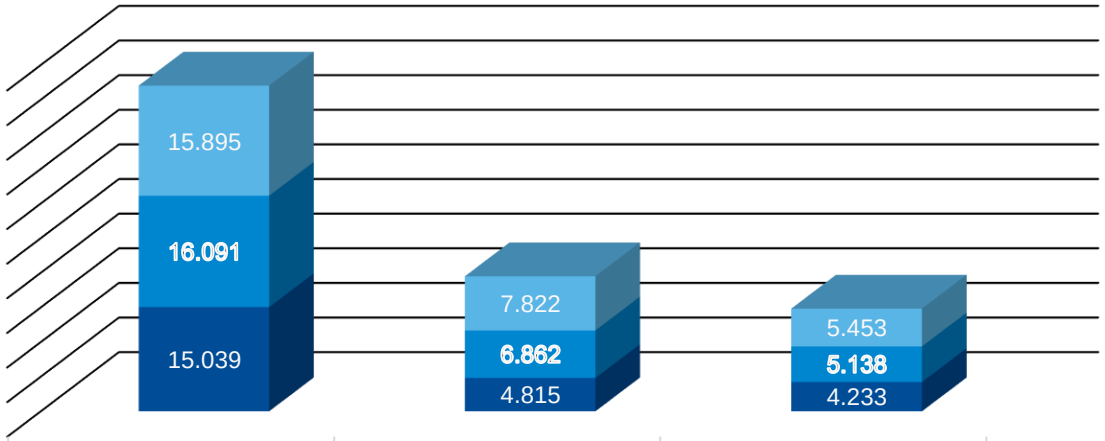
Durante el primer trimestre de 2025, se identificaron diferencias significativas en los tiempos de espera. De los ocho puntos evaluados:

- Cinco presentaron tiempos de espera promedio superiores a 40 minutos.
- Tres registraron tiempos de espera inferiores a los 40 minutos.

El punto de atención Tunal se destacó por tener el mayor tiempo promedio de espera entre todos los centros evaluados.

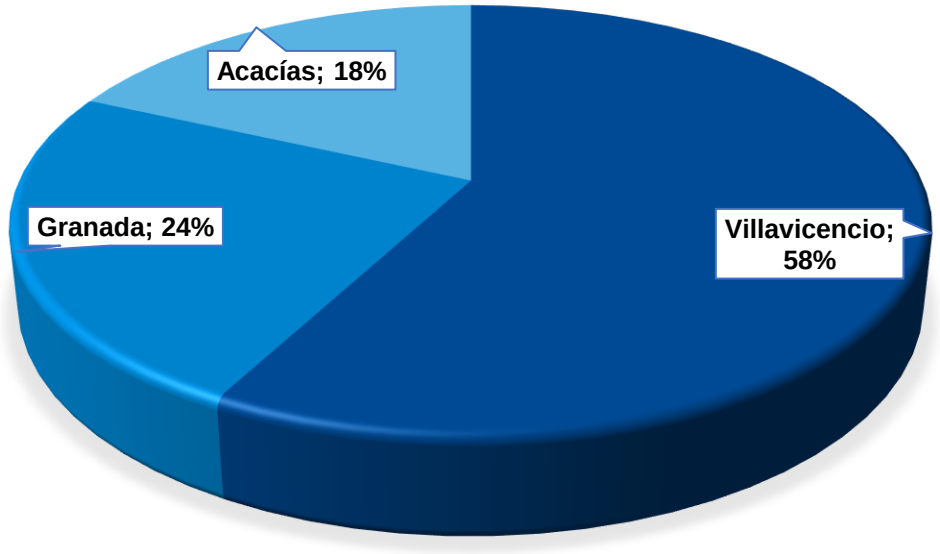
# ATENCIONES CANAL PRESENCIAL

## Puntos de Atención al Usuario Departamento del Meta




| | Villavicencio | Granada | Acacías |
|---|---|---|---|
| Mar | 15.895 | 7.822 | 5.453 |
| Feb | 16.091 | 6.862 | 5.138 |
| Ene | 15.039 | 4.815 | 4.233 |

Fuente: Digiturno Plus 5 – Dirección de Atención al Usuario



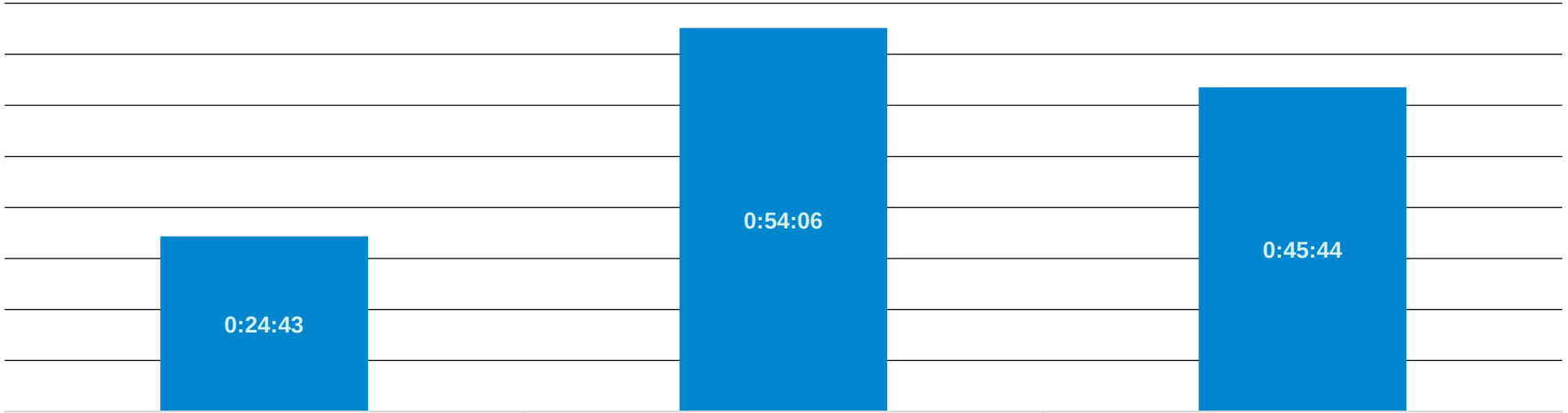

Fuente: Digiturno Plus 5 – Dirección de Atención al Usuario

Para el primer trimestre de 2025 se generaron 81.348 atenciones en los puntos de atención del departamento del Meta.

El punto de atención de Villavicencio es el de mayor participación con un 58% del total de las atenciones.

# TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA EN SALA - CANAL PRESENCIAL

## Puntos de Atención al Usuario Departamento del Meta




| | Villavicencio | Granada | Acacías |
|---|---|---|---|
| Tiempo prom. de espera | 0:24:43 | 0:54:06 | 0:45:44 |

Fuente: Digiturno Plus 5 – Dirección de Atención al Usuario

Durante el primer trimestre de 2025, se identificaron diferencias significativas en los tiempos de espera, de los 3 puntos de atención evaluados:

- 2 registraron un tiempo promedio de espera superior a 40 minutos.
- 1 presentó un tiempo promedio de espera inferior a 40 minutos.

El punto de atención Granada reportó el mayor tiempo promedio de espera durante el periodo.

# CALL CENTER -ATENCIÓN TELEFÓNICA

**Capital Salud EPS-S cuenta con:**

- **Línea de Call Center 601-7427257**

**Donde podrá solicitar:**

- ✓ **Información general**
- ✓ **Actualización de datos**
- ✓ **Radicación y verificación de PQRD**

# ATENCIÓN VIRTUAL

*Página Web Capital Salud*

## PAU Virtual

- ✓ Autorizar medicamentos-procedimientos
- ✓ Información y orientación
- ✓ Validar radicados en AGILSALUD
- ✓ Generación de certificaciones
- ✓ Radicación de PQRD

## APP Capital Salud

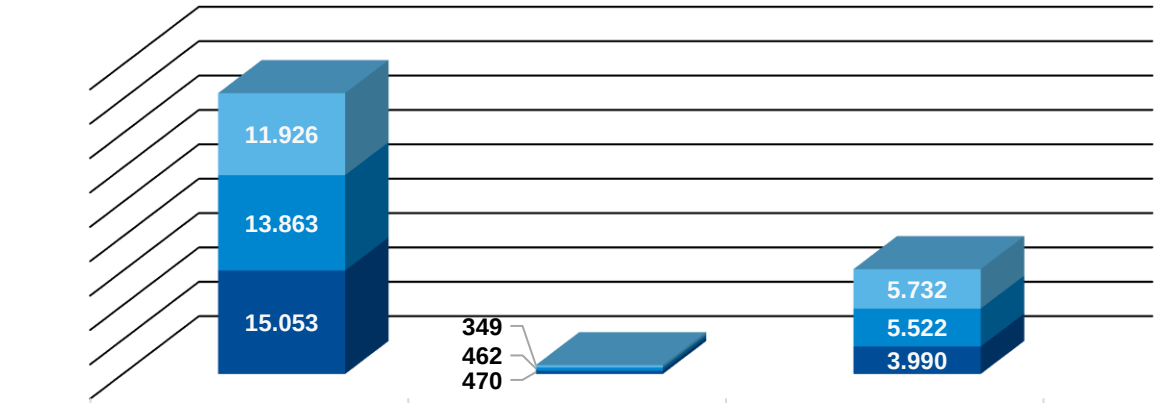
- ✓ Autorización medicamentos
- ✓ Actualización de datos
- ✓ Generación de certificados
- ✓ Educación en salud

## WhatsApp Capital Salud

- ✓ Información y Orientación
- ✓ Radicación e información sobre PQRD

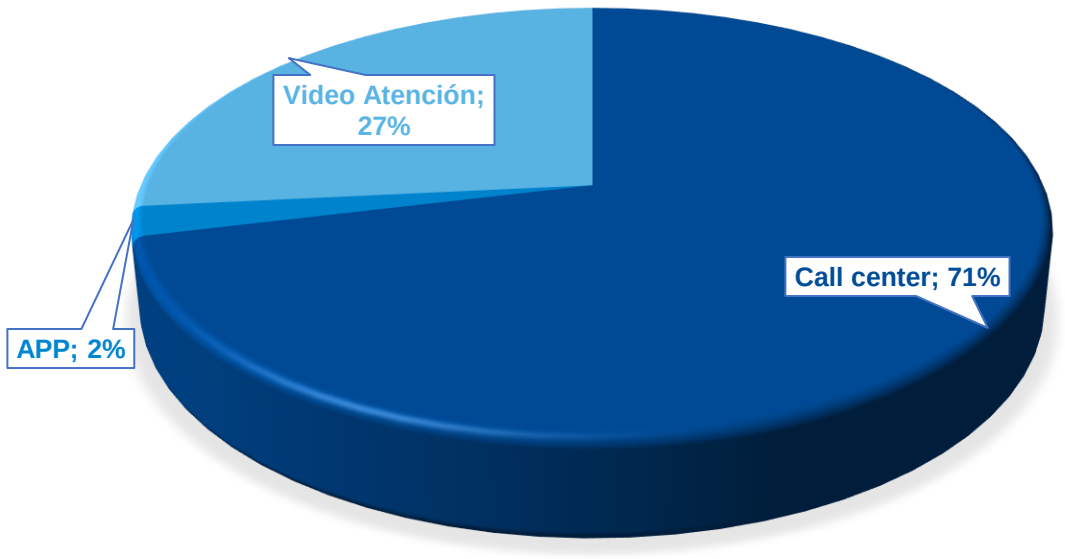
# ATENCIONES CANAL NO PRESENCIAL

## Call center Capital Salud EPS-S




| | Call center | APP | Video Atención |
|---|---|---|---|
| Mar | 11.926 | 349 | 5.732 |
| Feb | 13.863 | 462 | 5.522 |
| Ene | 15.053 | 470 | 3.990 |

Fuente: SET CRM – Dirección de Atención al Usuario

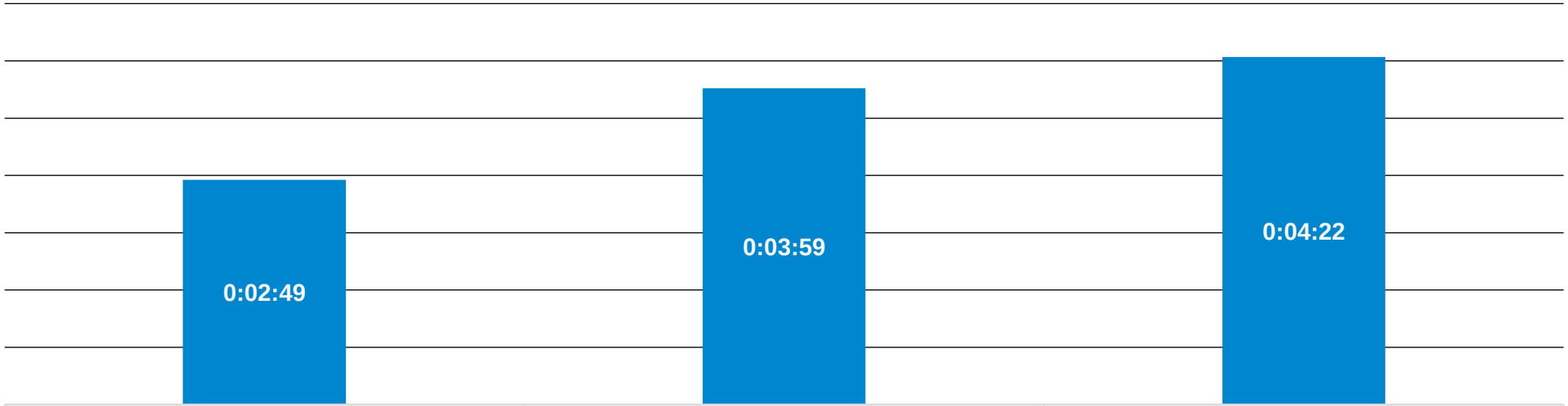



Fuente: SET CRM – Dirección de Atención al Usuario

Para el primer trimestre de 2025, se generaron 57,367 atenciones por medio del canal no presencial, siendo el Call center de Capital Salud EPS-S el canal de mayor participación con un 71% del total de las atenciones. El canal de Video Atención habilitado en diciembre de 2024, para el primer trimestre aumentó su participación al 27% del total de las atenciones- Al inicio de su implementación correspondía al 2%

# TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO - CANAL NO PRESENCIAL

## Call center Capital Salud EPS-S



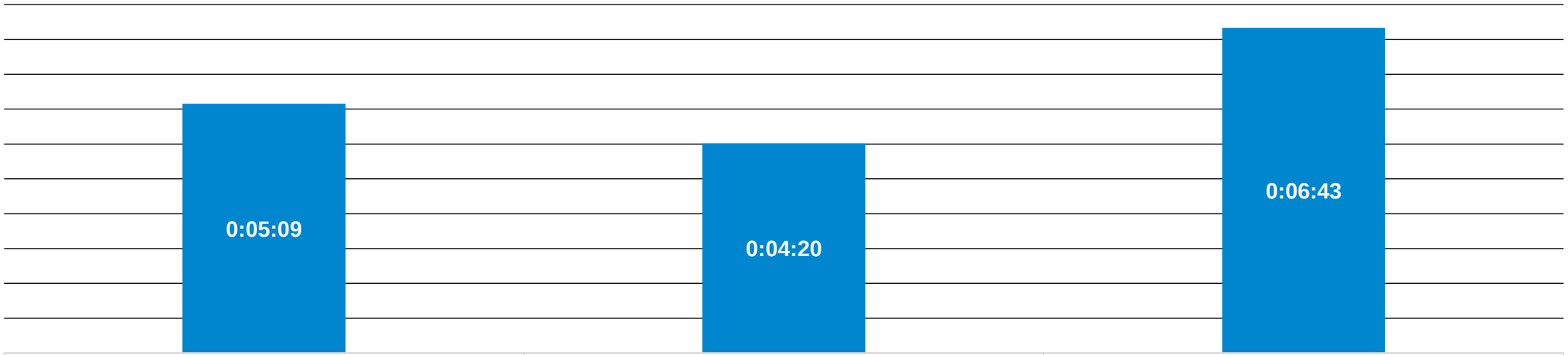

| | Ene | Feb | Mar |
|---|---|---|---|
| Tiempo prom. de espera | 0:02:49 | 0:03:59 | 0:04:22 |

Fuente: SET CRM – Dirección de Atención al Usuario

Durante el primer trimestre de 2025, el Call Center registró un tiempo promedio de espera de 3 minutos y 43 segundos, reflejando un nivel de atención eficiente

# TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO - CANAL NO PRESENCIAL

## Video Atención Capital Salud EPS-S




| | Ene | Feb | Mar |
|---|---|---|---|
| Video atención | 0:05:09 | 0:04:20 | 0:06:43 |

Fuente: SET CRM – Dirección de Atención al Usuario

Durante el primer trimestre de 2025, el canal de Video atención registró un tiempo promedio de espera de 5 minutos, reflejando un nivel de atención eficiente.

# Satisfacción al Usuario

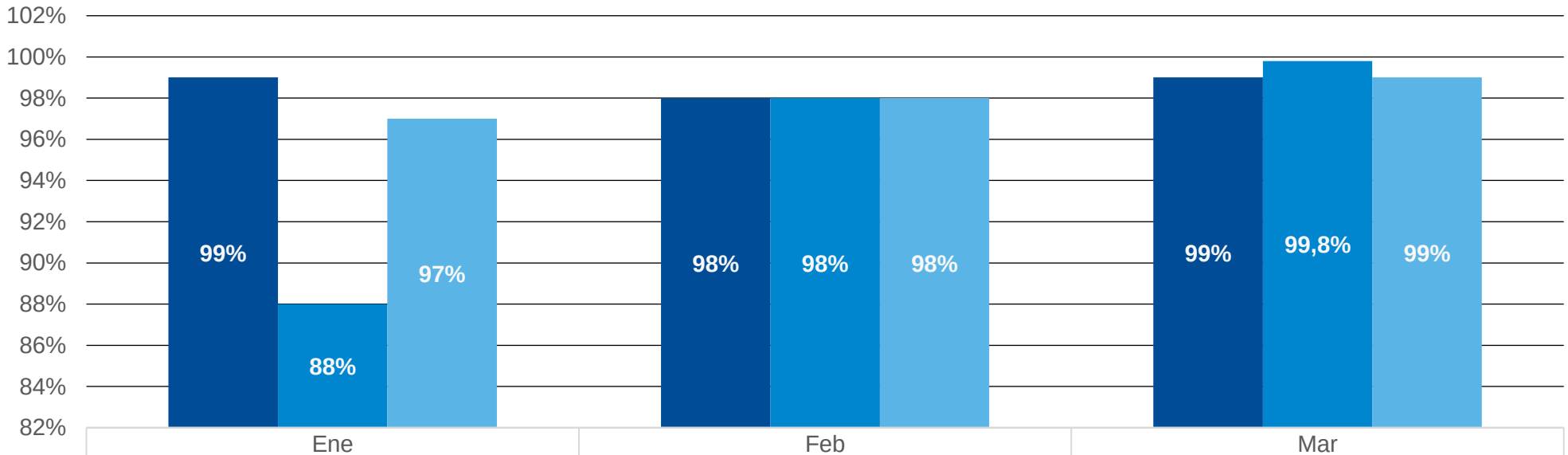
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

capitalsalud eps-s

BOGOTÁ

# MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN AL USUARIO

# CANALES DE ATENCIÓN




| | Ene | Feb | Mar |
|---|---|---|---|
| Canal Presencial | 99% | 98% | 99% |
| Canal no presencial | 88% | 98% | 99,8% |
| Satisfacción global | 97% | 98% | 99% |

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

Durante el primer trimestre de 2025, se realizaron un total de 6.034 encuestas de satisfacción. El resultado fue un nivel de satisfacción global del 98%, superando el umbral objetivo del 90% establecido para este indicador.

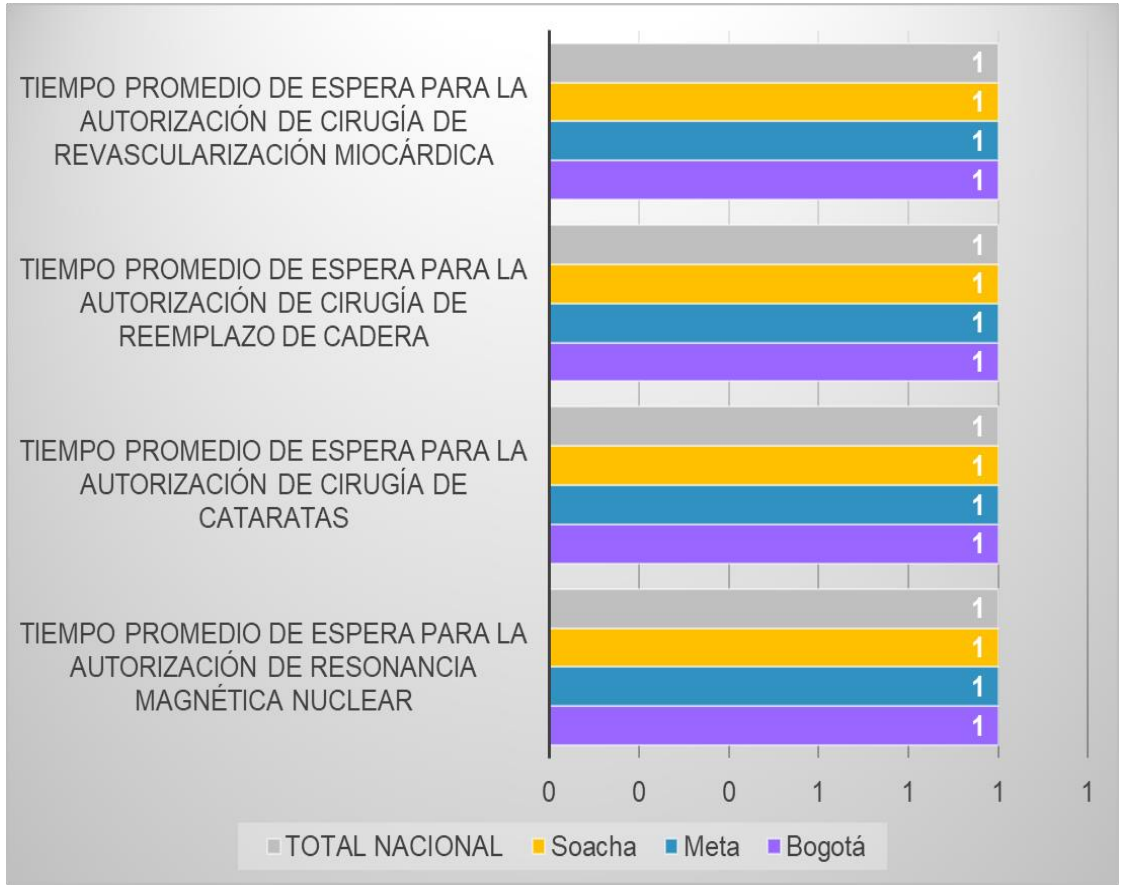
# Indicadores Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

capitalsalud eps-s

BOGOTÁ

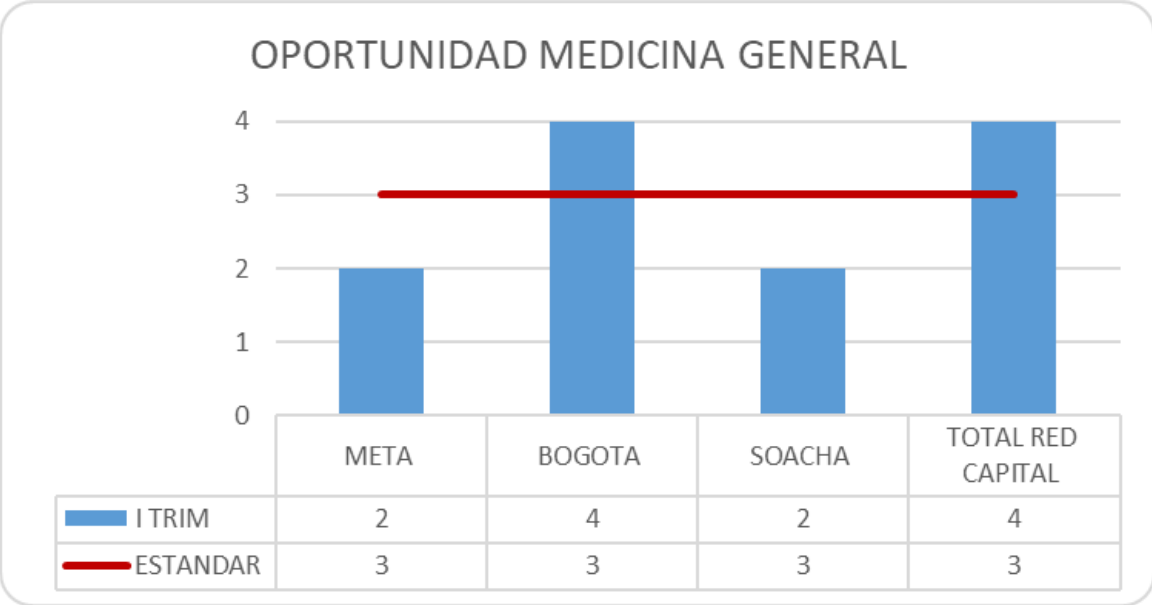
# INDICADORES RESOLUCIÓN 256 - AUTORIZACIONES




Fuente: Bases autorizaciones sistemas SSAS- Capital Salud EPS-S

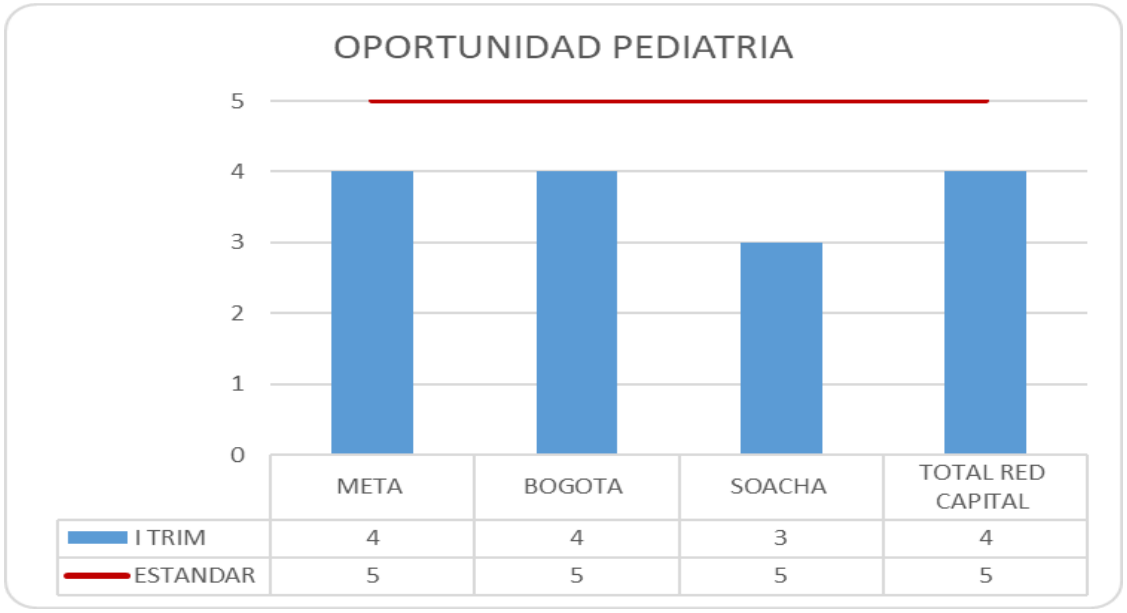
Capital Salud EPS-S realiza un monitoreo continuo de los tiempos de autorización, expresados en días, conforme a los indicadores definidos en la Resolución 256. En los servicios de revascularización miocárdica, artroplastia de cadera, facoemulsificación de cataratas y resonancia magnética, se evidencia un tiempo promedio de respuesta de 1 día. Este resultado da cuenta de la implementación de estrategias efectivas orientadas a garantizar la oportunidad en el acceso a los servicios de salud, en concordancia con los estándares normativos vigentes.

# INDICADORES OPORTUNIDAD ASIGNACION DE CITAS




Fuente: Tableros de oportunidad

Según la Resolución 1552 de 2013, el estándar normativo para la asignación de citas en medicina general es de 3 días hábiles. En la sucursal Bogotá, el promedio es de 4 días, superando el estándar, principalmente por el desempeño de las subredes Centro Oriente y Sur. Las sucursales Meta y Soacha presentan un mejor cumplimiento, con un promedio de 2 días. El promedio general para la red Capital Salud también es de 4 días, por encima del estándar establecido.

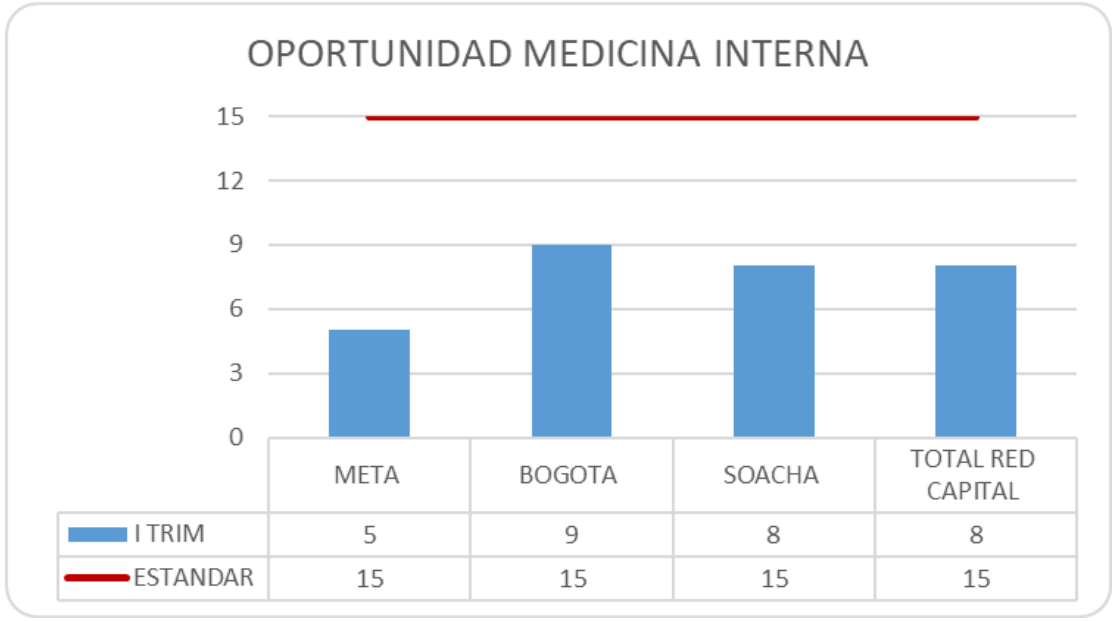



Fuente: Tableros de oportunidad

El estándar institucional es de 5 días. La sucursal Bogotá reporta un promedio de 4 días; la sucursal Meta 4 días y la sucursal Soacha 3 días. El promedio general para la red Capital Salud se mantiene en 4 días.

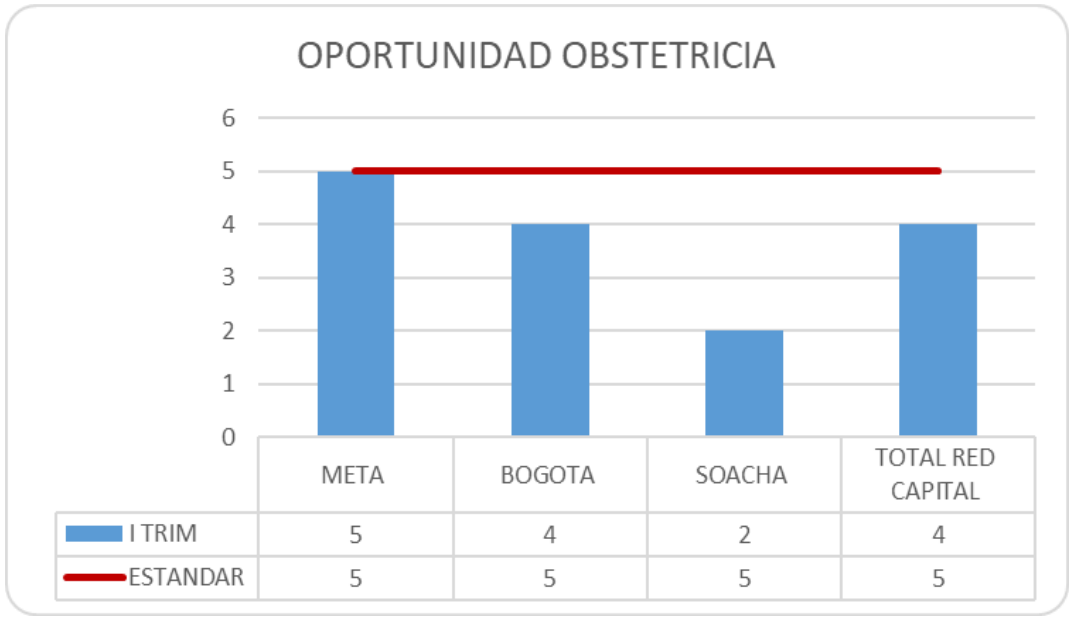
*** Nota aclaratoria:** Los indicadores presentados corresponden a la información reportada por las instituciones de la red prestadora de servicios de salud, en cumplimiento de lo establecido en las Resoluciones 1552 de 2013 y y 256 de 2016.

# INDICADORES OPORTUNIDAD ASIGNACION DE CITAS




Fuente: Tableros de oportunidad

El estándar institucional es de 15 días. En la sucursal Bogotá, el promedio del indicador se encuentra en 9 días; Meta 5 días y en Soacha 8 días. El promedio general para la red Capital Salud es de 8 días, evidenciando un buen desempeño frente al estándar.

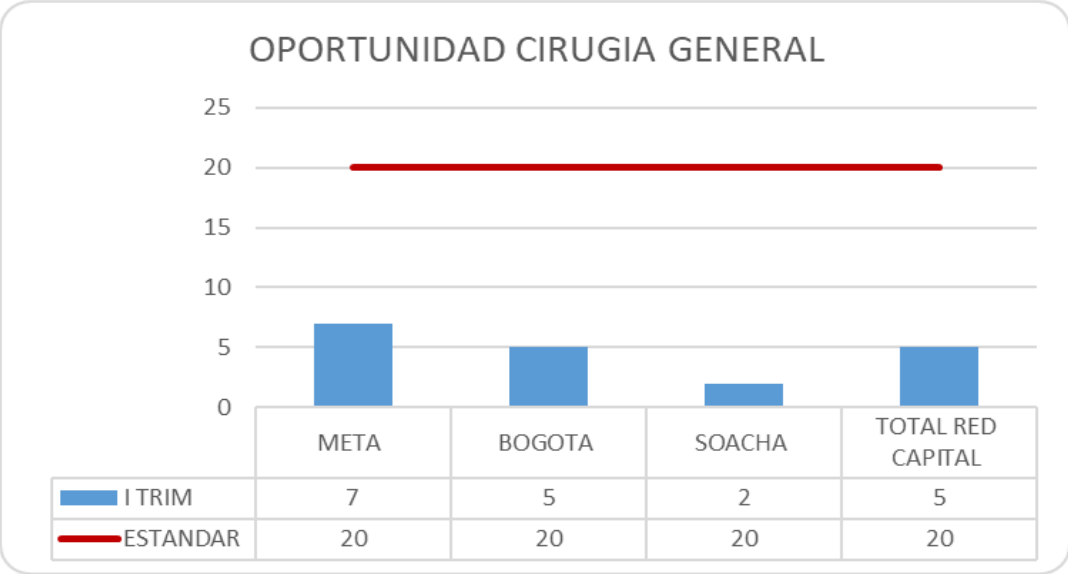



Fuente: Tableros de oportunidad

El estándar institucional es de 5 días. La sucursal Bogotá reporta un promedio de 4 días; la sucursal Meta 5 días y la sucursal Soacha 2 días. El promedio general para la red Capital Salud es de 4 días. En la sucursal Meta, el promedio se encuentra en el límite debido al desempeño de la Clínica Meta y el Hospital de Acacías.

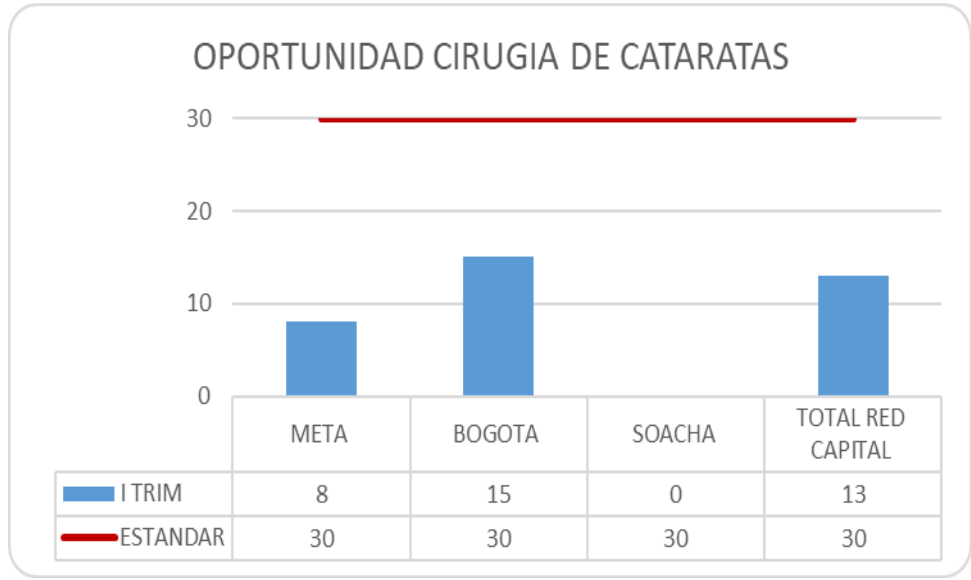
*** Nota aclaratoria:** Los indicadores presentados corresponden a la información reportada por las instituciones de la red prestadora de servicios de salud, en cumplimiento de lo establecido en las Resoluciones 1552 de 2013 y y 256 de 2016.

# INDICADORES OPORTUNIDAD ASIGNACION DE CITAS




Fuente: Tableros de oportunidad

El estándar institucional es de 20 días. La sucursal Bogotá reporta un promedio de 5 días, la sucursal Meta 7 días y la sucursal Soacha 2 días. El promedio general para la red Capital Salud es de 5 días.

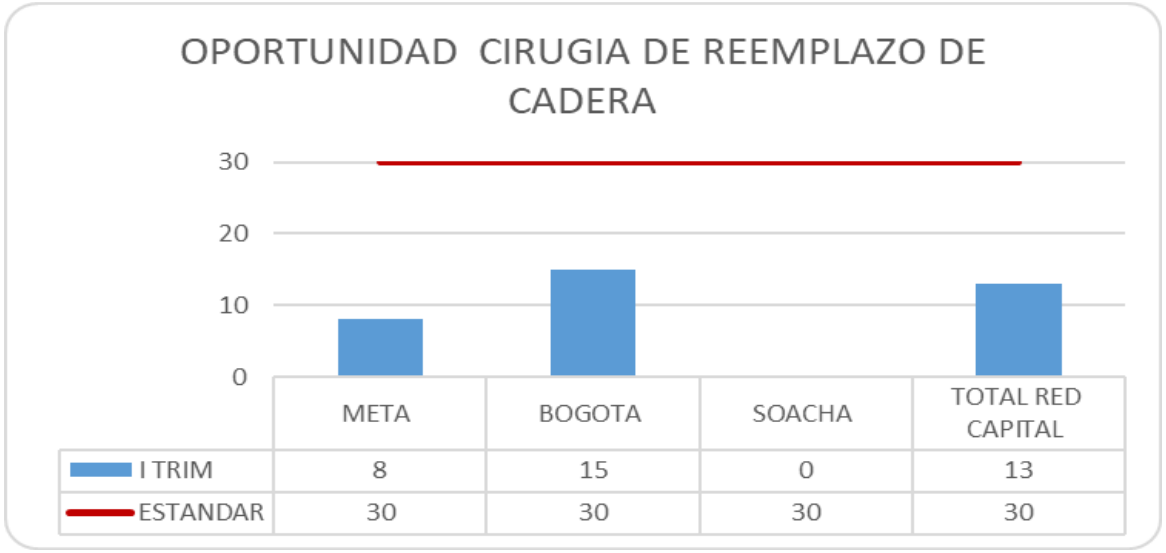



Fuente: Tableros de oportunidad

El estándar institucional es de 30 días. La sucursal Bogotá reporta un promedio de 15 días; la sucursal Meta 8 días y la sucursal Soacha no reportó consultas. El promedio general para la red Capital Salud es de 13 días.

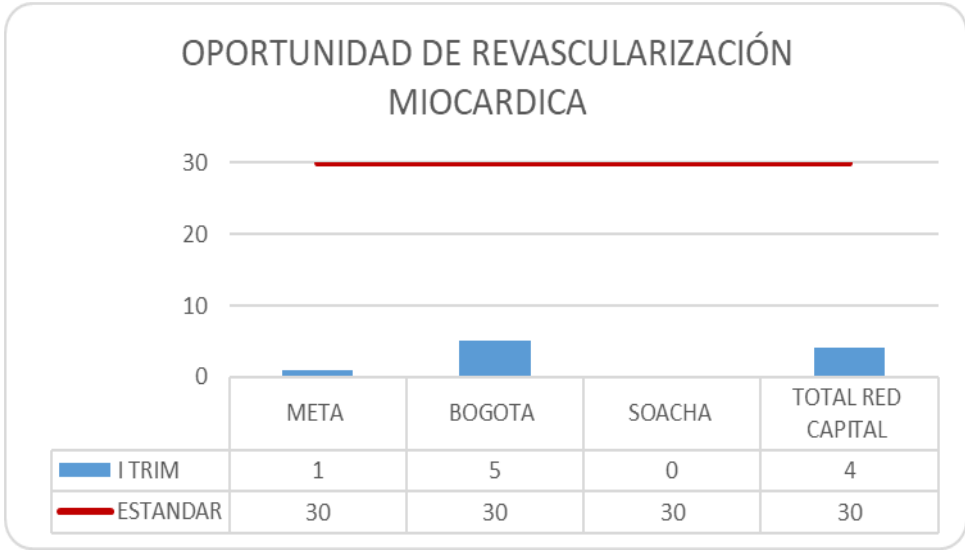
*** Nota aclaratoria:** Los indicadores presentados corresponden a la información reportada por las instituciones de la red prestadora de servicios de salud, en cumplimiento de lo establecido en las Resoluciones 1552 de 2013 y y 256 de 2016.

# INDICADORES OPORTUNIDAD ASIGNACION DE CITAS




Fuente: Tableros de oportunidad

El estándar institucional es de 30 días. La sucursal Bogotá reporta un promedio de 15 días; la sucursal Meta 8 días y la sucursal Soacha no reportó consultas. El promedio general para la red Capital Salud es de 13 días.



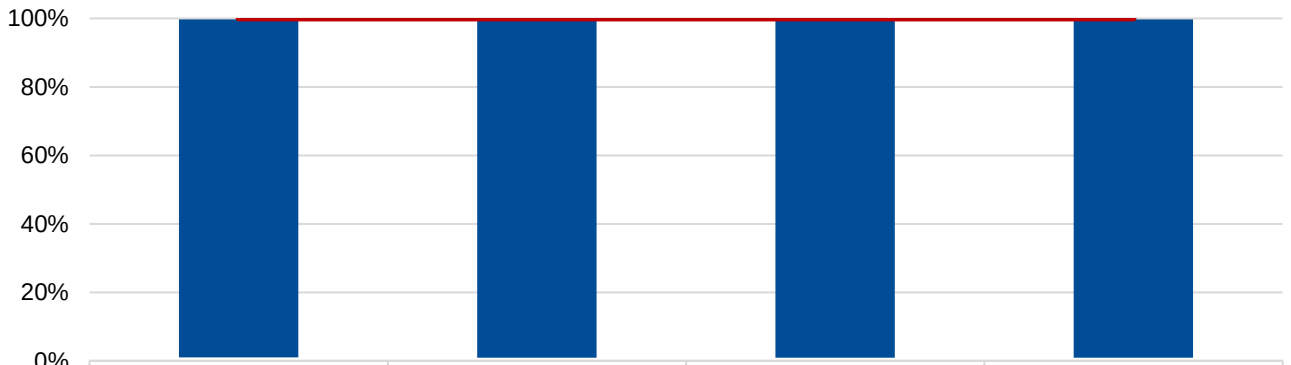

Fuente: Tableros de oportunidad

El estándar institucional es de 30 días. La sucursal Bogotá reporta un promedio de 5 días; la sucursal Meta 1 día y la sucursal Soacha no reportó consultas. El promedio general para la red Capital Salud es de 4 días.

*** Nota aclaratoria:** Los indicadores presentados corresponden a la información reportada por las instituciones de la red prestadora de servicios de salud, en cumplimiento de lo establecido en la Resolución 256 de 2016.

# INDICADORES MEDICAMENTOS

PORCENTAJE DE FORMULAS ENTREGADAS DE MANERA COMPLETA




| | META | BOGOTA | SOACHA | TOTAL RED CAPITAL |
|---|---|---|---|---|
| I TRIM | 99% | 92% | 90% | 93% |
| ESTANDAR | 100 | 100 | 100 | 100 |

Fuente: Tableros de oportunidad

El estándar normativo establece que el 100% de las fórmulas médicas deben ser entregadas de manera completa. La sucursal Bogotá reporta un cumplimiento aproximado del 92%; la sucursal Meta 99% y la sucursal Soacha  90%. El promedio general para la red Capital Salud es del 93%, evidenciando un desempeño por debajo del estándar establecido.

*** Nota aclaratoria:** Los indicadores presentados corresponden a la información reportada por las instituciones de la red prestadora de servicios de salud, en cumplimiento de lo establecido en la Resolución 1604 DE 2013.

# ACCIONES PRIORIZADAS INDICADORES PAMEC 2025

# ACCIONES E INDICADORES PAMEC 2025

| PROCESO | OPORTUNIDAD DE MEJORA | ACCIÓN DE MEJORAMIENTO | INDICADOR | FÓRMULA INDICADOR | ESTÁNDAR | MEDICIÓN I TRIM. 2025 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Proceso Auditoría Prestación de Servicios de Salud - Subproceso Auditoría de Calidad (DME)** | Monitorear y gestionar las dificultades identificadas en el acceso a los servicios de salud, especialmente en lo relacionado con la oportunidad y la calidad de la atención que requieren de un seguimiento adecuado sobre los servicios ofrecidos por la red contratada, para mejorar la experiencia del paciente y la eficiencia en la prestación del servicio. | Monitorear el tiempo promedio de espera para la asignación de citas de Medicina General calculando la diferencia en días entre la solicitud y dividiendo por el número total de citas, lo que permitirá identificar retrasos y mejorar el proceso de asignación. | Oportunidad consulta de Medicina General | Sumatoria de diferencia de días calendario entre fecha asignación cita de Medicina General primera vez y fecha solicitud / Total citas de Medicina General primera vez asignadas | *Menor o igual a 3 días* | 4 días |
| | | Verificar de manera continua el servicio de Odontología General, garantizando que se ajuste a los estándares nacionales, realizando un seguimiento continuo para identificar retrasos y mejorar la eficiencia en la de citas. | Oportunidad consulta de Odontología General | Sumatoria de diferencia días calendario entre la fecha asignación cita de Odontología general primera vez y fecha solicitud / Total citas de Odontología general primera vez asignadas | *Menor o igual a 3 días* | 2.54 días |
| | | Realizar seguimiento continuo al servicio de Pediatría, verificando que se cumplan los estándares nacionales en términos de tiempos de espera y calidad en la atención, para identificar áreas de mejora y ajustar el servicio a los requisitos nacionales. | Oportunidad consulta de Pediatría | Sumatoria de días desde la fecha de solicitud de la cita hasta la fecha de atención de asignación de la cita / Total de Consultas de Pediatría | *Menor o igual a 5 días* | 4 días |
| | | Realizar seguimiento y monitoreo al servicio de Obstetricia, asegurando que cumpla con los estándares nacionales, mediante la medición del tiempo promedio de espera para la asignación de citas y calculando la diferencia entre la fecha de solicitud y la de asignación, con el fin de detectar posibles retrasos y mejorar el proceso. | Oportunidad consulta de Obstetricia | Sumatoria días desde la solicitud de la cita hasta la fecha de atención de asignación de cita / Total de consultas de Obstetricia | *Menor o igual a 5 días* | 4 días |
| | | Supervisar el servicio de Medicina Interna para asegurar que se cumplan los estándares nacionales, verificando el tiempo promedio de espera entre la solicitud y la asignación de citas, lo que permitirá identificar demoras y tomar las decisiones para optimizar el proceso. | Oportunidad consulta de Medicina Interna | Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de medicina interna y la fecha en la cual el usuario la solicitó / Número total de citas de medicina interna asignadas | *Menor o igual a 20 días* | 8 días |
| | | Realizar seguimiento y monitoreo al servicio de Cirugía General, asegurando que se cumpla con los estándares nacionales, a través de la medición del tiempo promedio de espera para la asignación de citas de cirugía general, con el fin de identificar posibles demoras y optimizar el proceso. | Oportunidad cita de Cirugía General | Sumatoria total de días calendario entre la fecha asignación de la cita de cirugía general y la fecha en la cual el usuario la solicito / Número total de consultas de cirugía general asignadas | *Menor o igual a 20 días* | 5 días |
| | | Realizar seguimiento y monitoreo al servicio de Cirugía General, asegurando que se cumpla con los estándares nacionales, a través de la medición del tiempo promedio de espera para la asignación de citas de oftalmología, con el fin de identificar posibles demoras y optimizar el proceso. | Oportunidad cita de Oftalmología | Sumatoria total de días calendario entre la fecha asignación de la cita de oftalmología y la fecha en la cual el usuario la solicito / Número total de consultas de oftalmología asignadas | *Menor o igual a 30 días* | 13 días |
| **Proceso Gestión de la Red de Servicios de Salud - Subproceso Seguimiento y Evaluación (DME)** | Evaluar y monitorear los tiempos de espera frente a la oportunidad y completitud en la entrega de los medicamentos incluidos en el PBS, para garantizar la satisfacción de los afiliados, cumplir los estándares nacionales y evitar la afectación de la calidad del servicio por retrasos o inconvenientes en la entrega. | Verificar el tiempo de espera para la entrega de medicamentos incluidos en el PBS, asegurando que se cumplan los estándares nacionales, lo que permitirá mejorar el proceso de entrega de los medicamentos. | Tiempo de espera para la entrega de medicamentos incluidos en el PBS | Sumatoria del tiempo entre la solicitud de la entrega de medicamentos incluidos en el PBS y la entrega efectiva de la totalidad de medicamentos PBS / Total de fórmulas médicas solicitadas durante el periodo | *Menor o igual a 2 días* | 1.32 días |
| | | Monitorear la entrega oportuna de medicamentos PBS, evaluando el desempeño del proveedor y mejorando la calidad del servicio, identificando puntos de mejora en el proceso de entrega y garantizando que se cumplan los estándares esperados. | Fórmulas médicas entregadas de manera Oportuna | Número de formulas medicas entregadas de manera oportuna / Total formulas medicas solicitadas durante el periodo evaluado | *100%* | 95% |
| | | Monitorear la entrega completa de medicamentos PBS solicitados por los afiliados, asegurando que el proceso de distribución sea eficiente y sin contratiempos. | Fórmulas médicas entregadas de manera Completa | Número de fórmulas médicas entregadas de manera completa / Total de fórmulas médicas solicitadas durante el periodo | *100%* | 96% |
| **Proceso Gestión del Acceso a los Servicios en Salud - Subprocesos de Referencia-CR y Gestión de Acceso Autorizaciones (DME)** | Fortalecer la gestión y el seguimiento en los subprocesos de Referencia-Contrarreferencia y Autorizaciones, para garantizar la oportunidad en el traslado y ubicación de los pacientes, así como la correcta validación de los servicios ofertados por la Red contratada, con el fin de mejorar la eficiencia en la atención, reducir las demoras y garantizar que los afiliados reciban los servicios adecuados en el tiempo oportuno en cumplimiento de los estándares establecidos. | Realizar el seguimiento monitoreo y control a la oportunidad del traslado y ubicación de pacientes en el subproceso de Referencia y Contrarreferencia. | Oportunidad en la Remisión Integral de pacientes en la EAPB | Sumatoria del número de horas transcurridas de remisiones integrales efectivas desde el momento de recepción de la solicitud por parte IPS origen hasta que el usuario es aceptado en Institución destino / Total de solicitudes de referencia efectiva presentadas en el periodo | *Menor o igual a 24 horas* | 13.37 horas |
| | | Medir la oportunidad en la generación de autorizaciones para identificar desviaciones y realizar planes de mejora que optimicen la respuesta para garantía de acceso a los servicios de salud de la población afiliada. | Tiempos en la Generación de Autorizaciones | Sumatoria de los días calendario entre la radicación de la solicitud y la autorización emitida en la EPS / total de autorizaciones generadas en el mes | *Menor o igual a 5 días* | 1 día |

# ACCIONES E INDICADORES PAMEC 2025

| PROCESO | OPORTUNIDAD DE MEJORA | ACCIÓN DE MEJORAMIENTO | INDICADOR | FÓRMULA INDICADOR | ESTÁNDAR | MEDICIÓN I TRIM. 2025 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Proceso Gestión del Riesgo en Salud - Subproceso de Gestión de RIAS y Cohortes (DME)** | Fortalecer la evaluación de la tamización con mamografías en mujeres de 50 a 69 años, citología cervicouterina en mujeres de 25 a 65 años y la identificación oportuna de lesiones en el cuello uterino, identificando a las mujeres en riesgo para garantizar la detección temprana, con el fin de mejorar la prevención, el diagnóstico y el acceso oportuno al tratamiento. | Evaluar la tamización con mamografías en mujeres de 50 a 69 años e identificar las usuarias que requieren demanda inducida de este servicio, asegurando su derivación hacia diagnóstico y tratamiento oportuno. | Tamización mujeres entre los 50 y 69 años con mamografía | Número de mujeres de 50 a 69 años que cuentan con mamografía en los últimos 2 años / Total de mujeres entre 50-69 años que fueron asignadas | *mayor o igual a 70%* | 76.07% |
| | | Identificar de manera oportuna lesiones preneoplásicas y neoplásicas del cuello uterino, asegurando la realización de la colposcopia antes del día 30 desde la identificación de la lesión. | Mujeres con citología cervicouterina anormal que cumplen el estándar de 30 días para la toma de colposcopia | Número de mujeres que cumplen el estándar de 30 días para la toma de colposcopia / Número de mujeres con citología anormal | *mayor o igual a 70%* | 42.86% |
| | | Evaluar la tamización de citología cervicouterina en mujeres de 25 a 65 años, conforme al esquema establecido en la ruta de promoción y mantenimiento de la salud, e identificar a las usuarias que requieren demanda inducida de este servicio. | Mujeres entre 25 y 65 años con toma de citología cervicouterina | Número de mujeres entre 25 y 65 años que se ha tomado la citología en el periodo / Número de mujeres estimadas entre 25 y 65 años asignadas | *mayor o igual a 70%* | 44.37% |
| **Proceso Servicio al Ciudadano - Subprocesos de Gestión de PQRD y Atención al Usuario (DAU)** | Fortalecer la oportunidad y calidad en las respuestas de peticiones quejas reclamos y denuncias priorizando el riesgo vital, el riesgo priorizado y el riesgo simple. | Generar respuesta oportuna a las PQRD radicadas por Riesgo Vital de la vigencia 2025 | PQRD por Riesgo Vital solucionadas en el tiempo de acuerdo con la normatividad vigente | Número de PQRD Riesgo Vital resueltas con oportunidad según normatividad vigente / Total de PQRD Riesgo Vital radicadas por la SNS | *100%* | 54% |
| | | Generar respuesta oportuna a las PQRD radicadas por Riesgo Priorizado de la vigencia 2025 | PQRD por Riesgo Priorizado solucionadas en el tiempo de acuerdo con la normatividad vigente | Número de PQRD Riesgo Priorizado resueltas con oportunidad según normatividad vigente / Total de PQRD Riesgo Priorizado radicadas por la SNS | *85%* | 4% |
| | | Generar respuesta oportuna a las PQRD radicadas por Riesgo Simple de la vigencia 2025 | PQRD por Riesgo Simple solucionadas en el tiempo de acuerdo con la normatividad vigente | Número de PQRD Riesgo Simple resueltas con oportunidad según normatividad vigente / Total de PQRD Riesgo Simple radicadas por la SNS | *90%* | 25.67% |
| | Conocer al usuario, generando confianza y satisfacción con los servicios e identificar los criterios de calidad para fortalecer la atención prestada por la EPS | Aplicar encuestas de satisfacción en la vigencia 2025 a los afiliados de la EPS-S en los puntos de atención con el fin de determinar el nivel de satisfacción global de los afiliados en los Puntos de Atención | Aplicación de Encuestas de Satisfacción en los Puntos de Atención | Número de encuestas de satisfacción aplicadas / Total de encuestas de satisfacción programadas | *100%* | 100% |
| | | Medir y el analizar índice de satisfacción de los afiliados respecto a la EPS Capital Salud | Satisfacción de los afiliados a la EPS Capital Salud | Número de afiliados encuestados satisfechos / Total de Afiliados encuestados | *Mayor o igual al 90%* | 98% |
| | | Aplicar encuestas de satisfacción en la prestación de servicios en la vigencia 2025 con el fin de determinar el nivel de satisfacción de los afiliados frente a los servicios recibidos en las IPS. | Aplicación de Encuestas de Satisfacción en la prestación de los servicios | Número de IPS con encuestas de satisfacción aplicadas / Total de IPS programadas para aplicación de encuestas de satisfacción | *90%* | 0% |
| | | Aplicar encuestas de satisfacción del Pau virtual en la vigencia 2025 con el fin de determinar el nivel de satisfacción de los afiliados frente al servicio prestado a través del PAU virtual. | Aplicación de encuestas de satisfacción en el PAU virtual | Número de encuestas de satisfacción con respecto al PAU virtual / Total de encuestas de satisfacción programadas respecto al PAU virtual | *100%* | 100% |
| **Proceso Jurídica y Procesos Corporativos - Subproceso Acciones Constitucionales (DJU)** | Generar confiabilidad y confianza con las autoridades judiciales que fungen como jueces constitucionales. | Gestionar respuesta oportuna a las acciones de tutela en la etapa de admisión de tutela (incluye medidas provisionales) | Oportunidad en la respuesta de acciones de tutela | Número de respuestas de tutelas oportunas / Número tutelas notificadas en el periodo | *mayor o igual al 90%* | 100% |
| | Fortalecer los fundamentos técnico y jurídico de la defensa técnica jurídica en procesos para incrementar los fallos a favor. | Revisar la aplicación de las líneas de defensa técnico-jurídica y hacer seguimiento al resultado obtenido con fallo a favor | Fallos a favor | Número de fallos a favor en el periodo / Número de fallos notificados en el periodo | *mayor o igual al 40%* | 36% |
| | Minimizar la posibilidad de materialización de riesgos en el proceso como afectaciones de tipo económico y-o reputacional por incumplimientos en la gestión. | Realizar mesas de trabajo para hacer revisión pormenorizada de los casos de tutela y determinar actividades de seguimiento a incidentes de desacato sanciones y atención integral de casos críticos | Gestión de casos de Tutela | Número de mesas de trabajo realizadas / Número de mesas de trabajo programadas para el mes evaluado | *100%* | 100% |

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

capitalsalud eps-s

BOGOTÁ