

CapitalSalud  
**¡Te Cuida!**

Atención prioritaria

capitalsalud  
eps-s

# Rendición de Cuentas II Trimestre 2025



SECRETARÍA DE  
**SALUD**



# TABLA DE CONTENIDO



CapitalSalud  
**#TeCuida**

# AFILIADOS

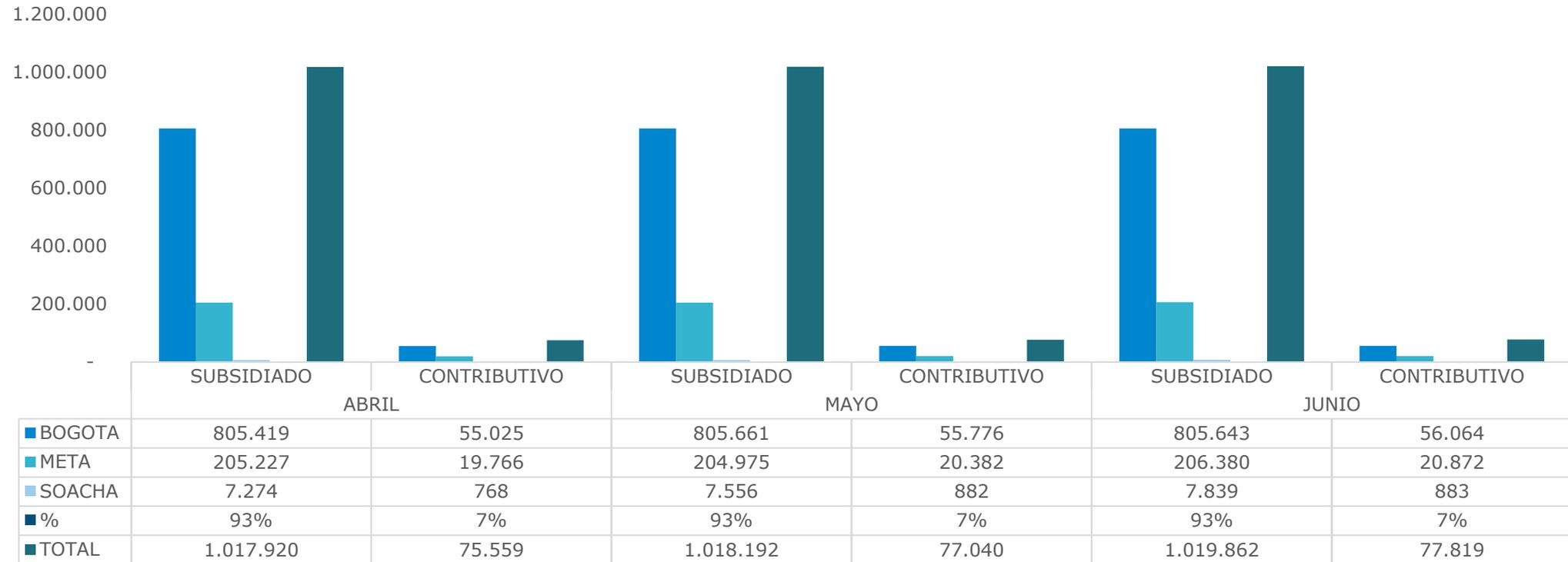


SECRETARÍA DE  
**SALUD**



# COMPORTAMIENTO AFILIADOS II TRIMESTRE 2025

## COMPORTAMIENTO AFILIADOS II TRIMESTRE 2025

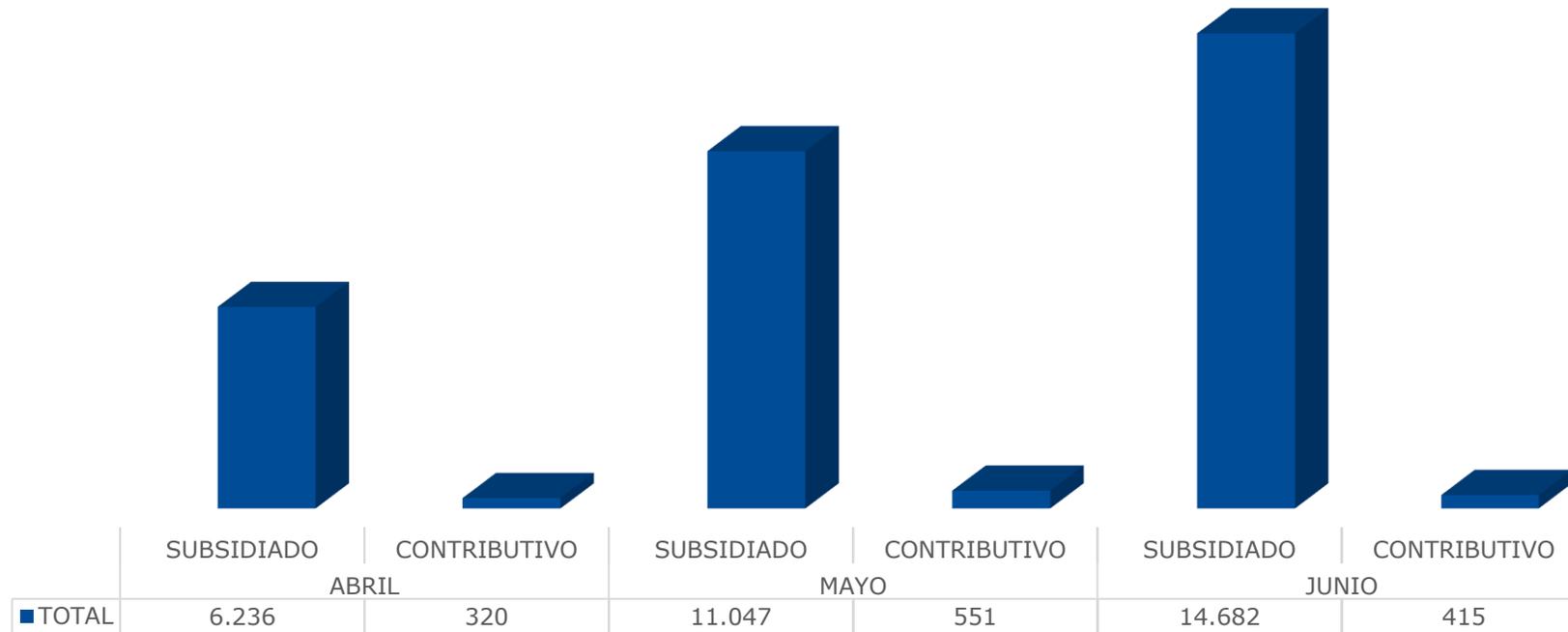


Al cierre del segundo trimestre de 2025, el 93 % de los afiliados corresponde al régimen subsidiado y el 7 % al régimen contributivo

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

# COMPORTAMIENTO DE NUEVOS AFILIADOS A NIVEL NACIONAL

## COMPORTAMIENTO AFILIADOS II TRIMESTRE 2025



En el segundo trimestre de 2025, ingresa a la entidad 33.251 afiliados nuevos sin tener en cuenta el proceso de movilidad entre regímenes.

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

# NOVEDADES

## COMPORTAMIENTO DE TRASLADOS Y RETIROS II TRIMESTRE 2025



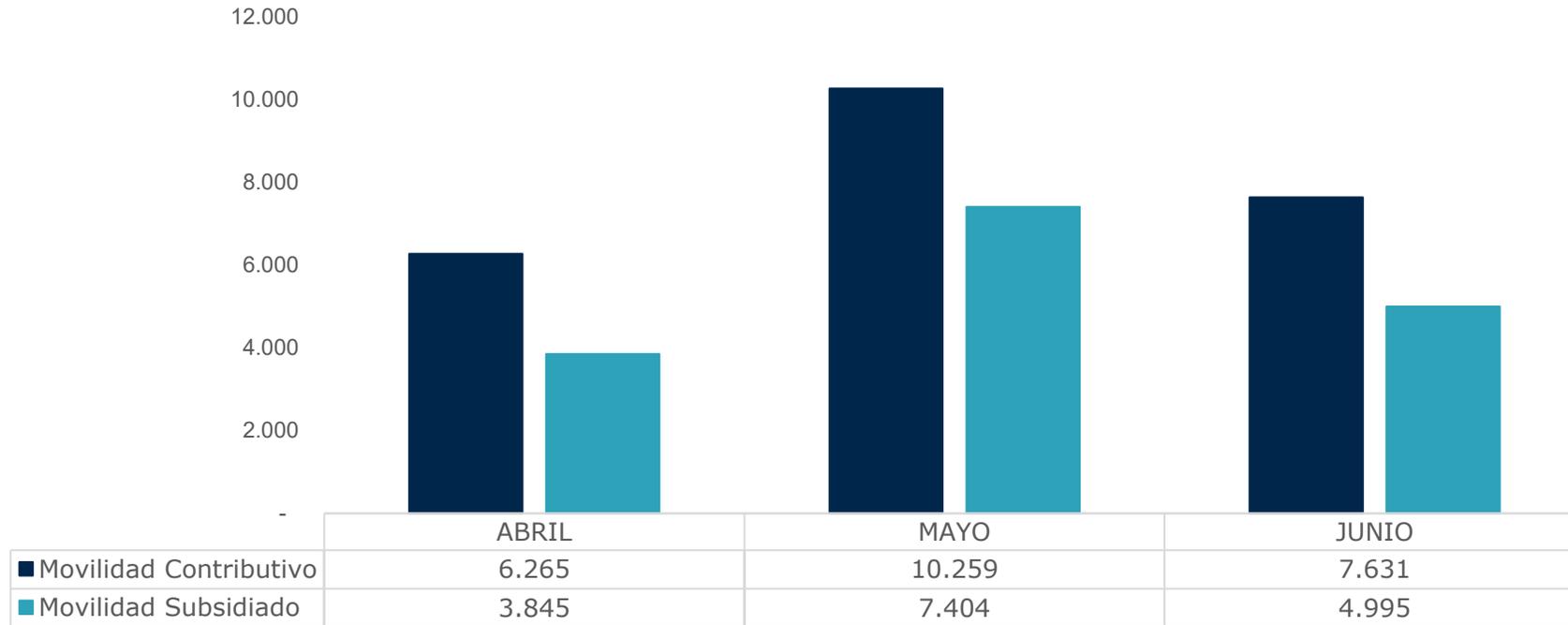
Comportamiento de novedades sin tener en cuenta la movilidad entre regímenes.

Nota: Capital Salud EPS-S con corte a 30 de junio de 2025, no cuenta con afiliados suspendidos.

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

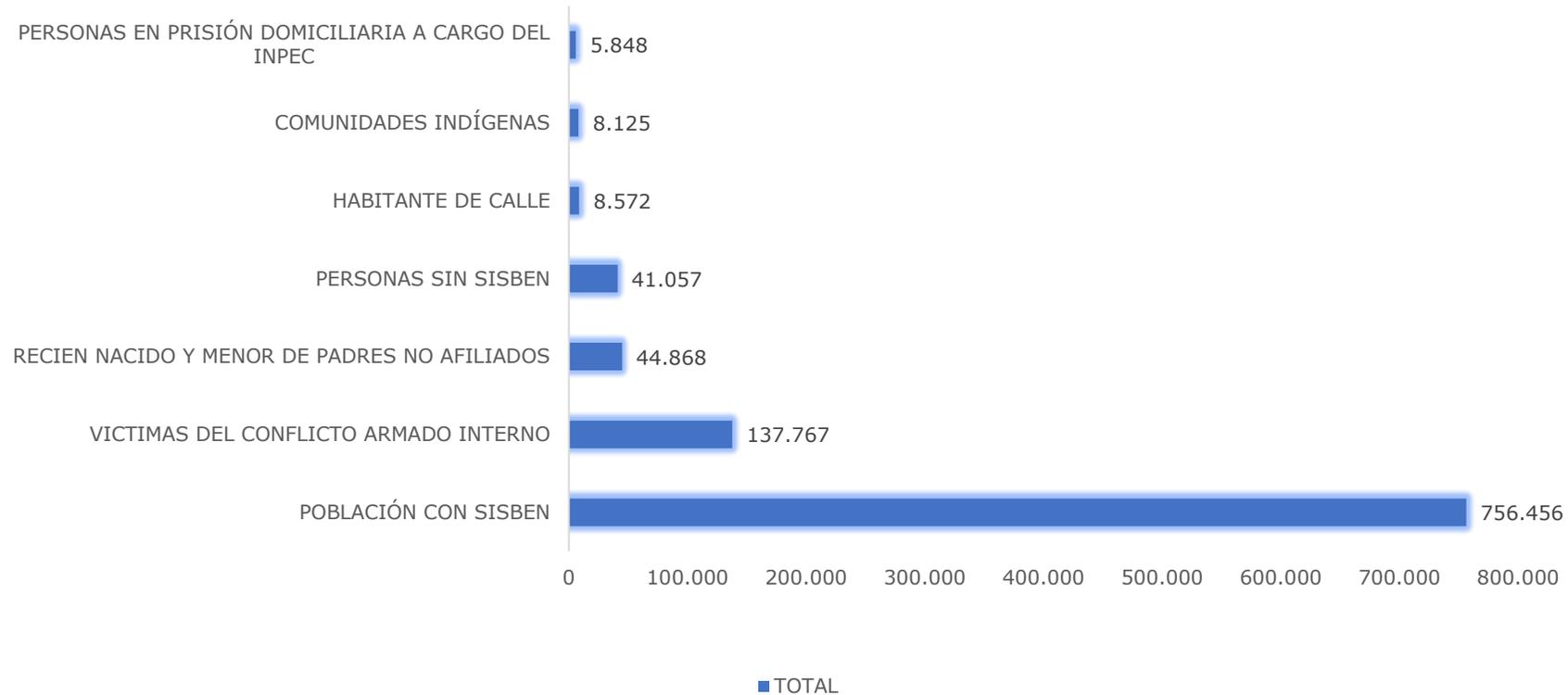
# MOVILIDAD ENTRE REGIMENES

MOVILIDAD ENTRE REGIMEN II TRIMESTRE 2025



Durante el segundo trimestre de 2025 se evidencia un **aumento** en las **movilidades** hacia el **régimen contributivo**, dado que parte de la población adquiere **capacidad de pago** y manifiesta su intención de continuar afiliada a Capital Salud EPS-S.

# AFILIADOS POR GRUPO POBLACIONAL A NIVEL NACIONAL



Dentro de la caracterización poblacional, el 75% corresponde a la población con SISBEN, el 14% Víctimas del Conflicto Armado, demás poblaciones 11%.

Fuente: ADRES Resultado BDUa con corte II trimestre de 2025 – Dirección de Operaciones



SECRETARÍA DE SALUD



CapitalSalud  
Te Cuida

Atención prioritaria

capitalsalud  
eps-s

# CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN



SECRETARÍA DE SALUD



# CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN A NIVEL NACIONAL

PIRÁMIDE POBLACIONAL 30-06-2025



EDAD	Hombre	%	Mujer	%	Total
< 1 año	5.157	0%	4.927	0%	10.084
1-4 años	29.628	3%	28.069	3%	57.697
5-14 años	87.032	8%	83.091	8%	170.123
15-18 años	37.110	3%	36.823	3%	73.933
19-44 años	167.980	15%	189.132	17%	357.112
45-49 años	28.224	3%	34.834	3%	63.058
50-54 años	28.849	3%	35.804	3%	64.653
55-59 años	30.745	3%	36.289	3%	67.034
60-64 años	31.941	3%	37.063	3%	69.004
65-69 años	26.311	2%	31.241	3%	57.552
70-74 años	19.808	2%	23.244	2%	43.052
75 y+ años	25.795	2%	38.584	4%	64.379
<b>TOTAL</b>	<b>518.580</b>	<b>47%</b>	<b>579.101</b>	<b>53%</b>	<b>1.097.681</b>

El 33%, 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).

Fuente: ADRES Resultado BDUa con corte II trimestre de 2025 – Dirección de Operaciones

CapitalSalud  
**Te Cuida**

Atención prioritaria

capitalsalud  
eps-s

# CONTRATACIÓN DE LA RED



SECRETARÍA DE  
**SALUD**



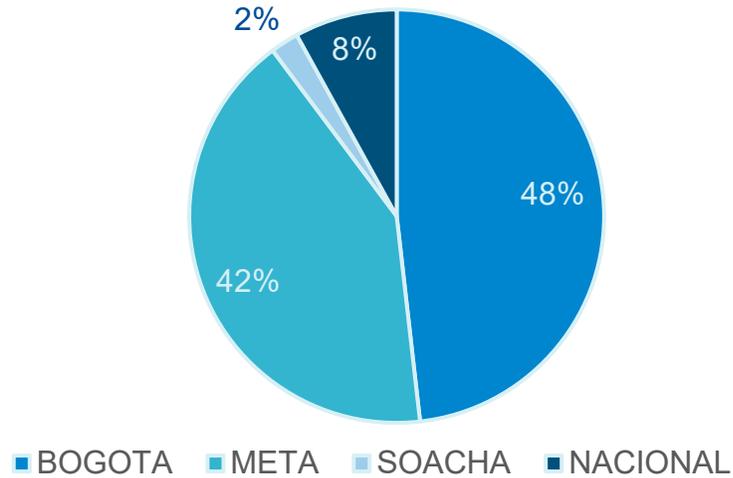
# CONTRATACIÓN ASISTENCIAL

TIPO CONTRATO		CONTRATOS CAPITAL SALUD																								TOTAL
		SOACHA					BOGOTÁ						META						NACIONAL							
	MODALIDAD	NIVEL COMPLEJIDAD					NIVEL COMPLEJIDAD						NIVEL COMPLEJIDAD						NIVEL COMPLEJIDAD							
		I	II	III	NA	TOTAL	I	II	III	I,II Y III	NA	TOTAL	I	II	I Y II	III	NA	TOTAL	I	II	III	NA	TOTAL			
RED PUBLICA	EVENTO	1	1	0	0	2	0	1	0	8	0	9	10	1	1	2	0	14	0	0	0	0	0	25		
	CÁPITA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	0	0	0	0	10	0	0	0	0	0	10		
	PGP	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	
TOTAL RED PUBLICA		1	1	0	0	2	0	1	0	13	0	14	20	1	1	2	0	24	0	0	0	0	0	40		
RED PRIVADA	CÁPITA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1		
	EVENTO	0	0	1	0	1	0	29	12	0	0	41	0	17	0	8	0	25	1	0	3	0	4	71		
	PGP	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2		
	CONJUNTO INTEGRAL DE ATENCIONES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2		
	MEDICAMENTOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4	0	0	0	0	3	3	0	0	0	0	0	7		
	TRANSPORTE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	6		
	ORTOPÉDICAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2		
	OXÍGENOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	6		
TOTAL, RED PRIVADA		0	0	1	0	1	0	29	12	1	10	52	1	18	0	8	6	33	1	2	3	5	11	97		
TOTAL		1	1	1	0	3	0	30	12	14	10	66	21	19	1	10	6	57	1	2	3	5	11	137		

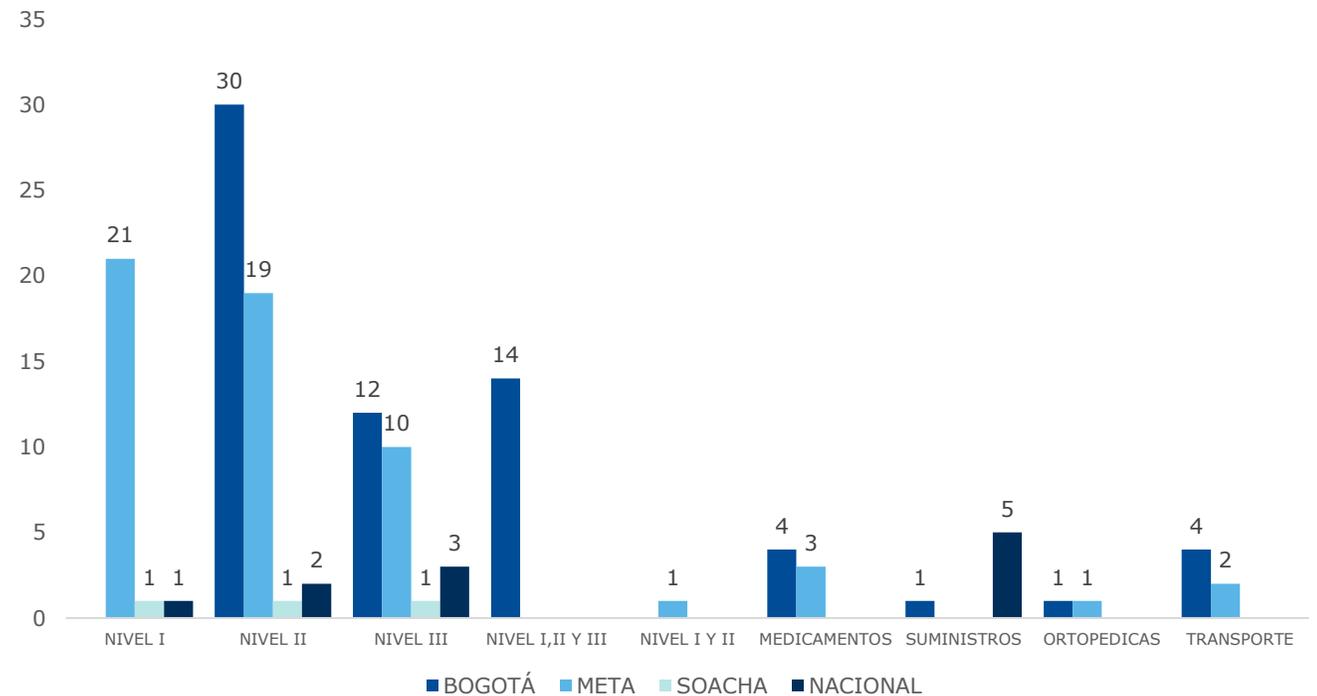
Fuente: Dirección Médica – Red y Contratación segundo trimestre 2025

# CONTRATACIÓN DE LA RED

## CONTRATOS A NIVEL NACIONAL



En el segundo trimestre de 2025, Capital Salud EPS-S gestionó un total de 137 contratos asistenciales. De este total, el 2% corresponde a Soacha, el 48,2% a Bogotá, el 41,6% a Meta y a nivel nacional representa el 8%. En cuanto al tipo de contratación, tanto en la red pública como privada, la modalidad evento abarca el 86%, la contratación por cápita el 9%, el pago por grupo de procedimientos (PGP) el 3%, y otros tipos de contratación representan el 2%.



Fuente: Dirección Médica – Red y Contratación Segundo Trimestre 2025

CapitalSalud  
#teCuida

# ATENCIÓN AL USUARIO



SECRETARÍA DE  
SALUD



# 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).

# Puntos de Atención al Usuario



**Bogotá 8**

Puntos Satélite  
de Atención **16**

Casas del  
Consumidor **3**



**Soacha 1**



**Meta 3**

Puntos  
Municipales **27**



## Canales de atención



**PAU**

Puntos de Atención al Usuario



**Call center**



**Video atención**



**APP**

### Servicios:

Autorizaciones | Prestaciones económicas | Afiliaciones | Información General | Actualización de datos | Radicación y verificación de PQRD

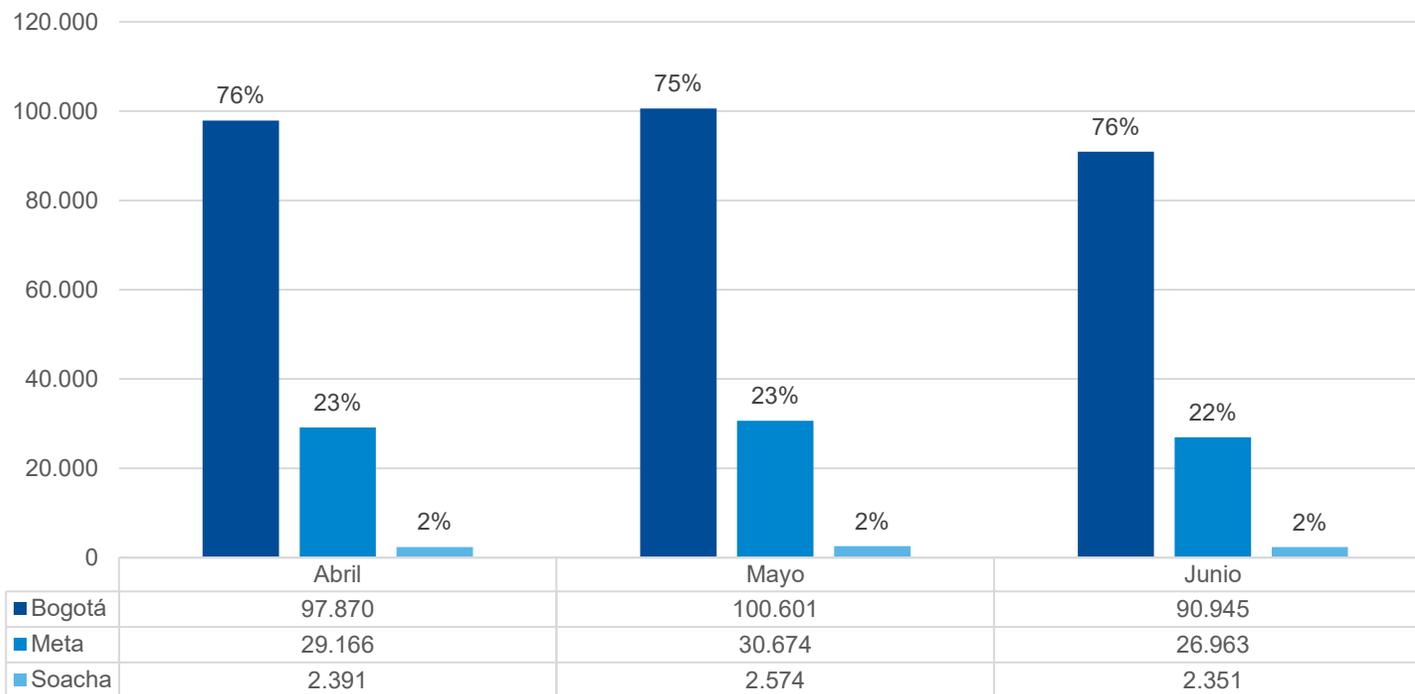


SECRETARÍA DE  
**SALUD**



# ATENCIONES CANAL PRESENCIAL

## Puntos de Atención al Usuario Bogotá, Meta y Soacha



Fuente: Digiturno Plus 5 –Dirección de Atención al Usuario

Durante el segundo trimestre de 2025 se registraron 383.535 atenciones en los diferentes puntos de atención ubicados en Bogotá, Meta y Soacha.

Los puntos de atención de Bogotá concentraron la mayor participación, con aproximadamente el 75 % del total de atenciones realizadas en el trimestre.

		<b>Atencion II Trimestre</b>
<b>BOGOTA</b>	Bosa	56.014
	Misericordia	52.135
	Tunal	48.345
	Kennedy	39.350
	Suba	31.545
	Barrios Unidos	31.032
	Usme	21.246
	Candelaria	9.749
<b>SOACHA</b>	Soacha	7.316
<b>META</b>	Acacias	15.849
	Granada	22.277
	Villavicencio	48.677
	<b>Total</b>	<b>383.535</b>

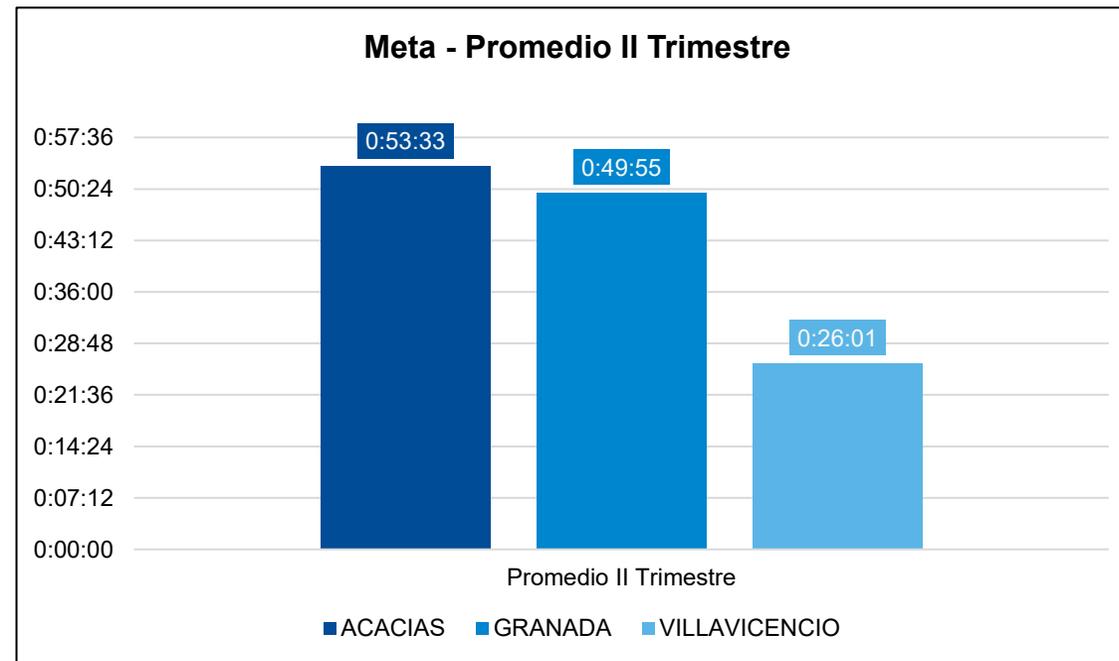
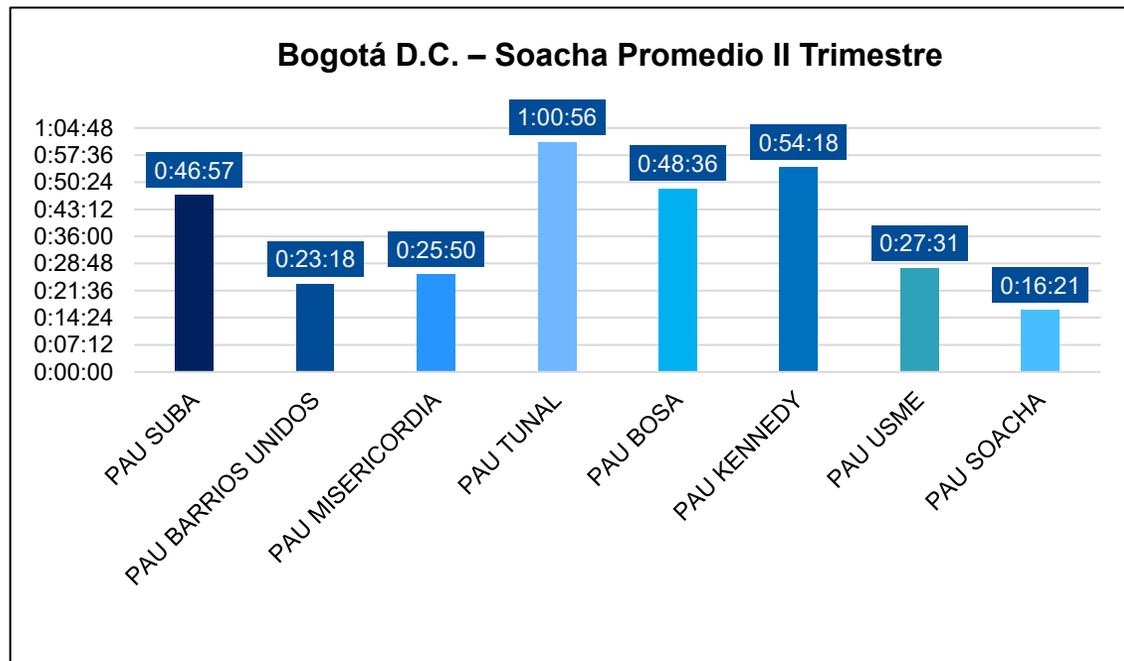


SECRETARÍA DE SALUD



# TIEMPOS PROMEDIO DE ESPERA EN SALA CANAL PRESENCIAL

Puntos de Atención al Usuario Bogotá, Meta y Soacha



Fuente: Digiturno Plus 5 –Dirección de Atención al Usuario  
 Datos registrados en horas, minutos y segundos

En el segundo trimestre de 2025, el tiempo promedio de espera para la atención fue de aproximadamente 1 hora.

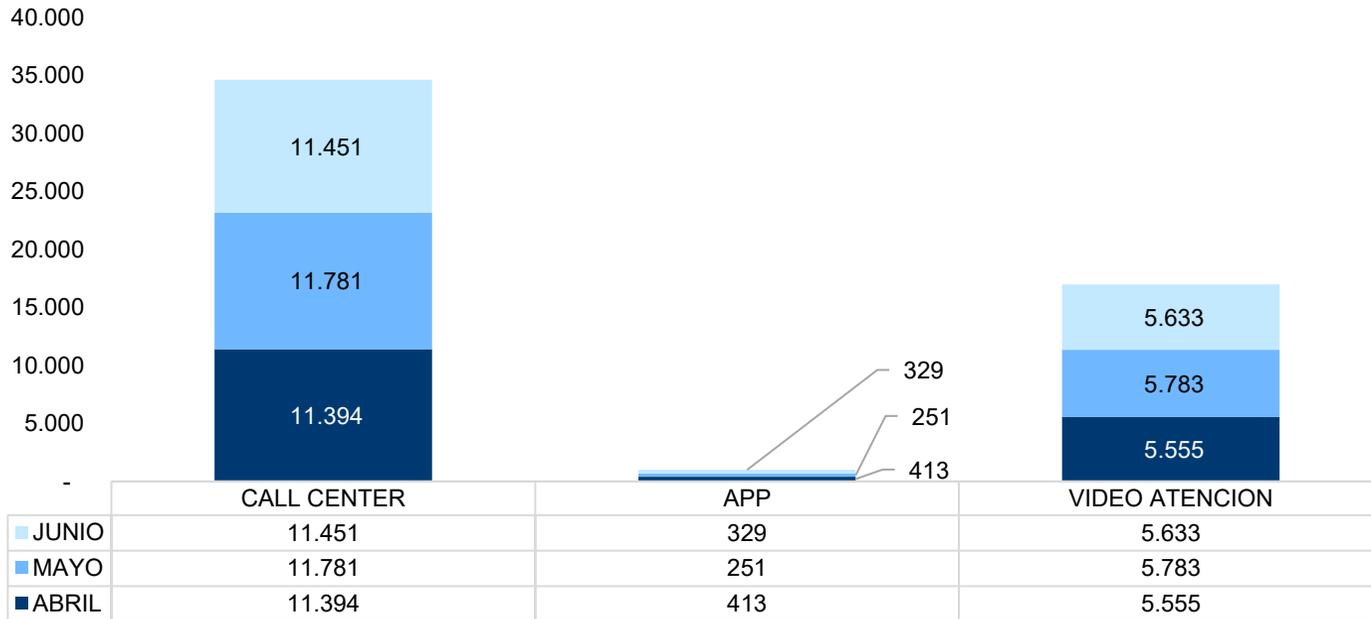


SECRETARÍA DE SALUD

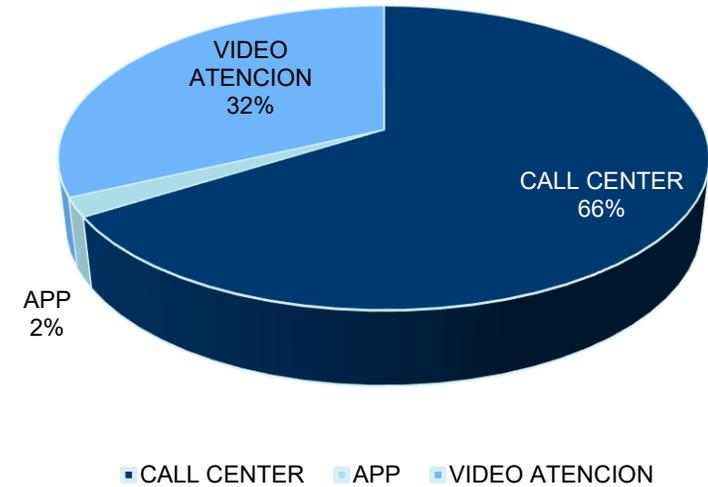


# ATENCIONES CANAL NO PRESENCIAL

## Call Center Capital Salud EPS - S



Fuente: set CRM – dirección de atención al usuario

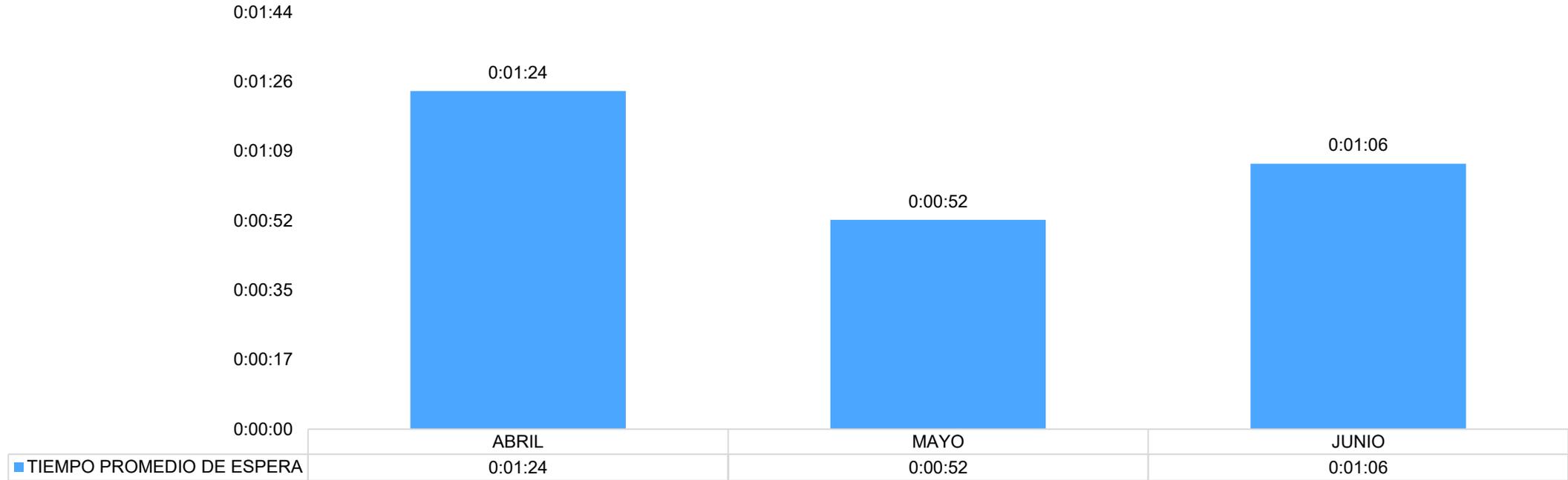


FUENTE SET CRM – DIRECCION DE ATENCION AL USUARIO

En el segundo trimestre de 2025 se registraron 52.590 atenciones a través de los canales no presenciales, con una participación del 66 % del Call Center, 32 % de la video atención y 2 % de la App. En comparación con el primer trimestre, la participación de la App se mantuvo estable, mientras que la video atención aumentó en 5 %, favoreciendo la reducción del desplazamiento de usuarios a las oficinas presenciales.

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

## Call Center Capital Salud EPS - S

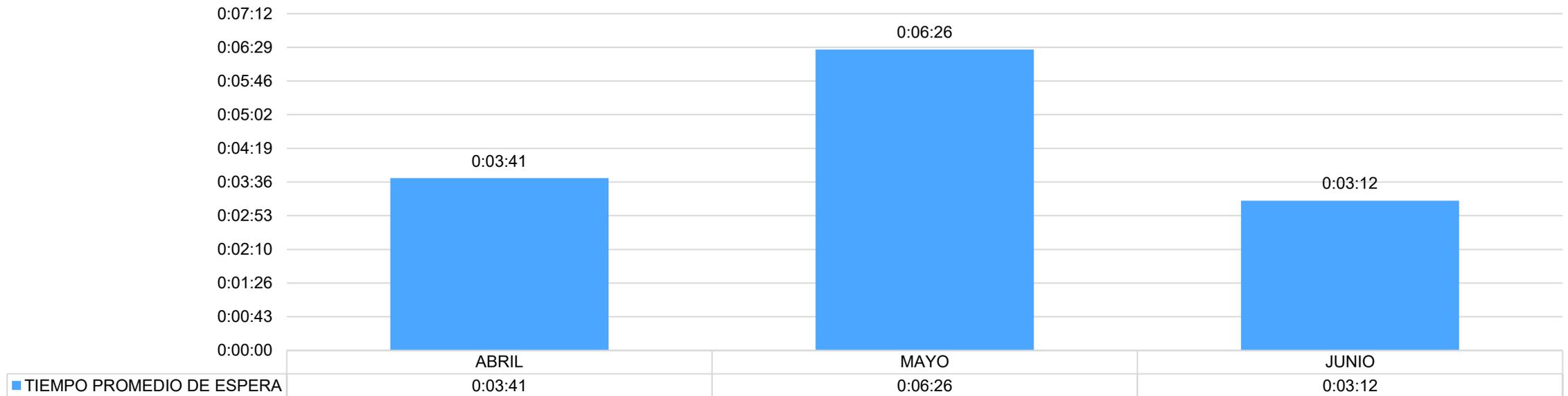


Fuente: set CRM – dirección de atención al usuario  
Datos registrados en horas, minutos y segundos

Para el segundo trimestre de 2025 el tiempo promedio de espera esta en 1 minuto con 7 segundos

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

## Video Atencion Capital Salud EPS - S



Fuente set CRM – Dirección de Atención al Usuario  
Datos registrados en horas, minutos y segundos

Durante el segundo trimestre de 2025, el tiempo promedio de espera fue de 4 minutos. Actualmente, se vienen implementando estrategias para optimizar la atención y reducir aún más estos tiempos



SECRETARÍA DE  
SALUD



CapitalSalud  
#teCuida

# SATISFACCIÓN

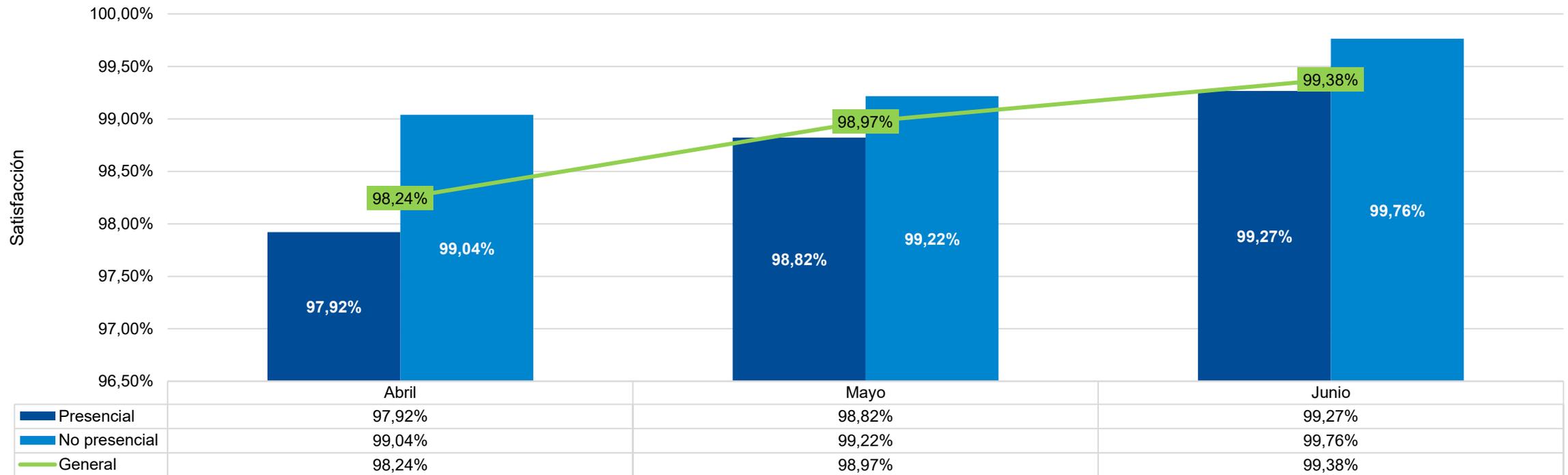


SECRETARÍA DE  
**SALUD**



# SATISFACCIÓN CANALES DE ATENCIÓN CAPITAL SALUD EPS-S

## Canal de atención presencial y no presencial



Durante el segundo trimestre de 2025, se realizaron un total de 6.717 encuestas de satisfacción. El resultado fue un nivel de satisfacción global del 98%, superando el umbral objetivo del 90% establecido para este indicador.

CapitalSalud  
#teCuida

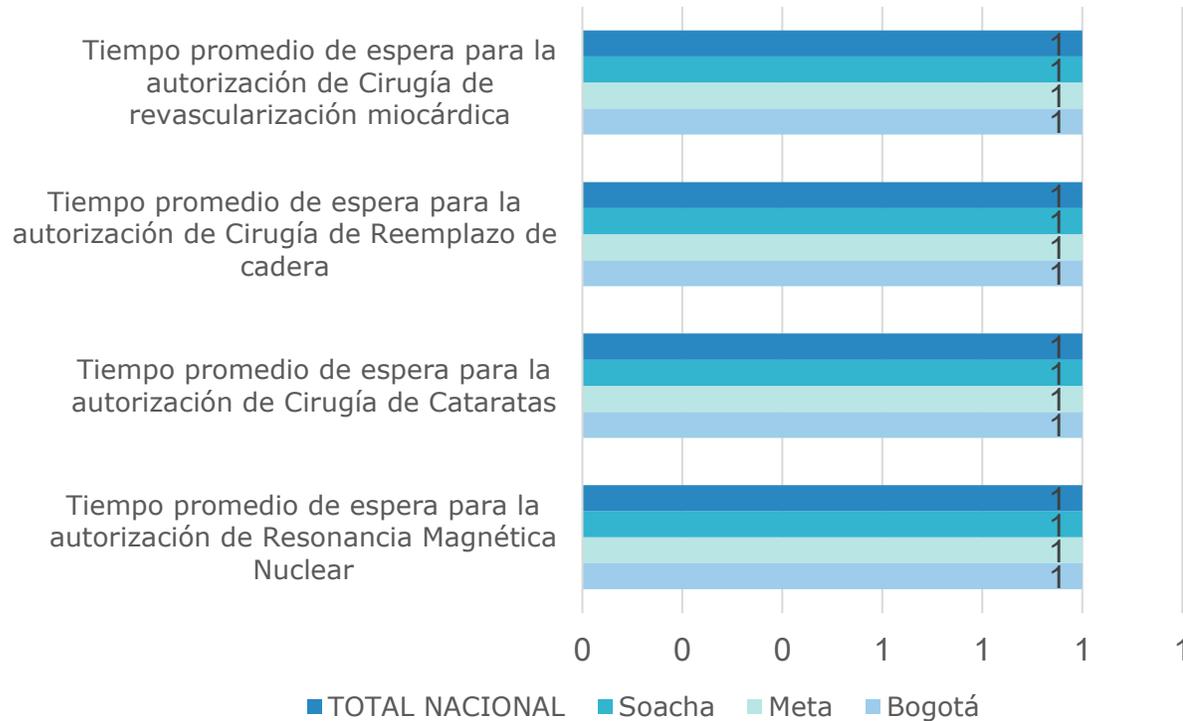
# INDICADORES SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE CALIDAD



SECRETARÍA DE  
SALUD



# INDICADORES RESOLUCIÓN 256 - AUTORIZACIONES

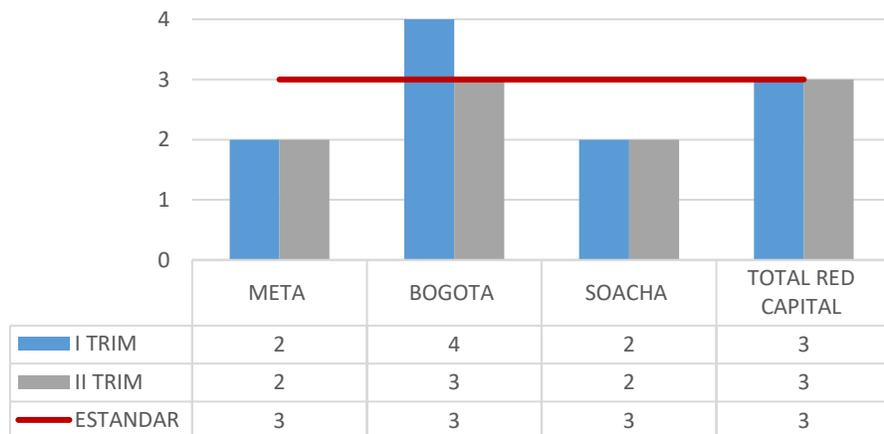


Capital Salud EPS-S realiza un monitoreo continuo de los tiempos de autorización, expresados en días, conforme a los indicadores definidos en la Resolución 256 de 2016. En los servicios de revascularización miocárdica, artroplastia de cadera, facoemulsificación de cataratas y resonancia magnética, se 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.

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

# INDICADORES OPORTUNIDAD ASIGNACION DE CITAS

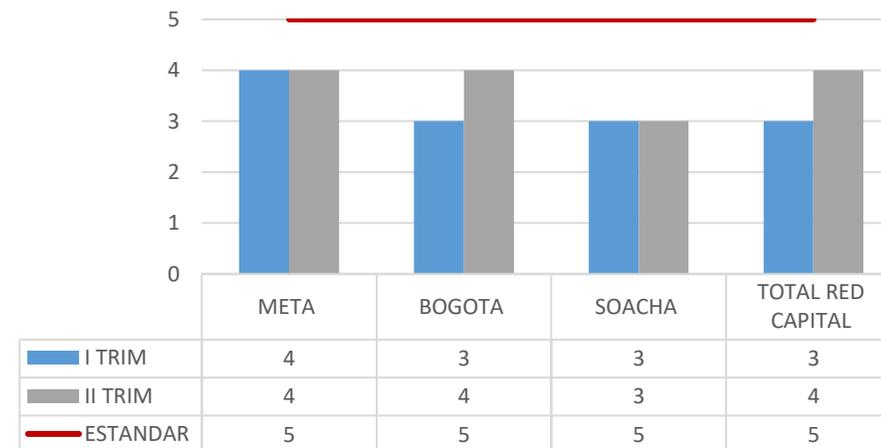
## OPORTUNIDAD MEDICINA GENERAL



Durante el segundo trimestre, la Red Capital registró un promedio general de 3 días para la asignación de citas en medicina general.

Bogotá mejoró su desempeño, reduciendo el promedio de 4 a 3 días, mientras que Meta y Soacha mantuvieron tiempos óptimos de 2 días. Aunque el promedio de Bogotá se encuentra dentro del estándar, se identificó un desvío puntual en las subredes del sur, asociado a una alta demanda del servicio. Sin embargo, estas subredes reportaron un 95 % de cumplimiento en canalizaciones pendientes

## OPORTUNIDAD PEDIATRIA

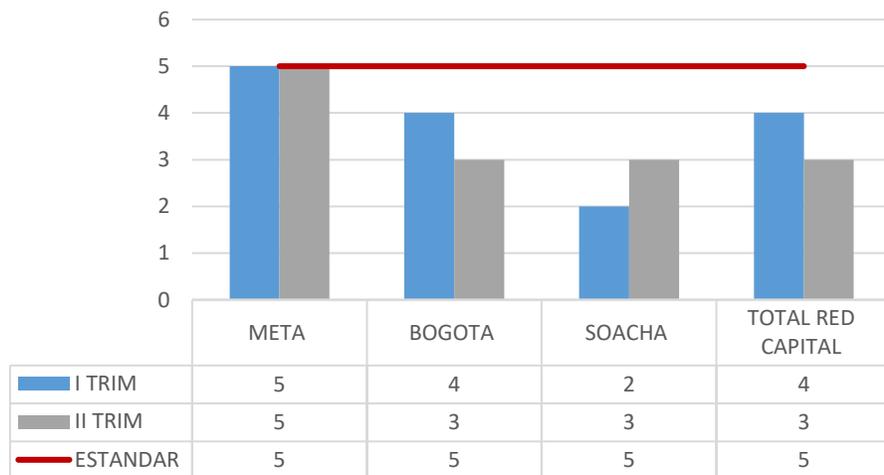


En relación con el seguimiento a la oportunidad en la asignación de citas de consulta de Pediatría, se evidencia que, durante el segundo trimestre del año, la Red Capital presentó un promedio de 4 días, manteniéndose por debajo del estándar institucional definido por la EPS en 5 días.

\* **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 256 de 2016.

# INDICADORES OPORTUNIDAD ASIGNACION DE CITAS

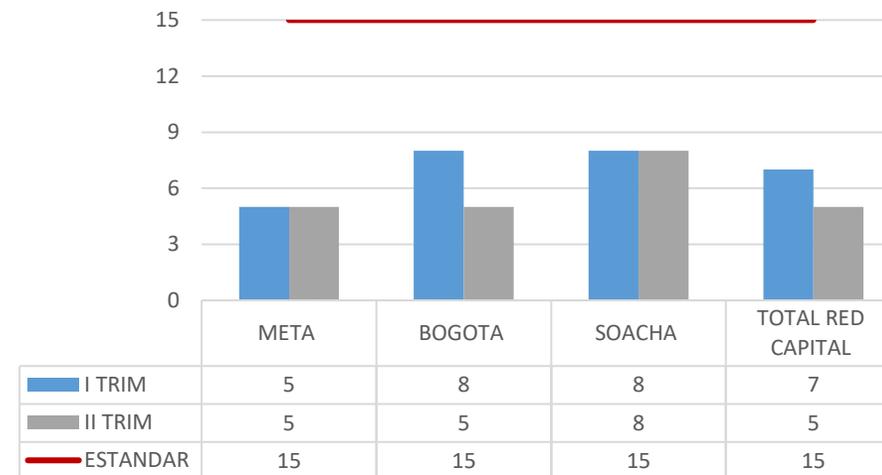
## OPORTUNIDAD OBSTETRICIA



Durante el segundo trimestre, la Red Capital reportó un promedio de 3 días hábiles en la asignación de citas para obstetricia, cumpliendo con la meta institucional de 5 días.

En la región de Meta, se presentaron desviaciones asociadas principalmente a la priorización del direccionamiento de gestantes y a la disponibilidad limitada de profesionales especialistas en algunas IPS, lo que generó concentración de la demanda y afectación en la oportunidad de atención. Las instituciones impactadas corresponden al Hospital Municipal de Acacías E.S.E., Hospital Departamental de Villavicencio E.S.E., ESE Hospital Local de San Martín y Clínica del Meta S.A.

## OPORTUNIDAD MEDICINA INTERNA

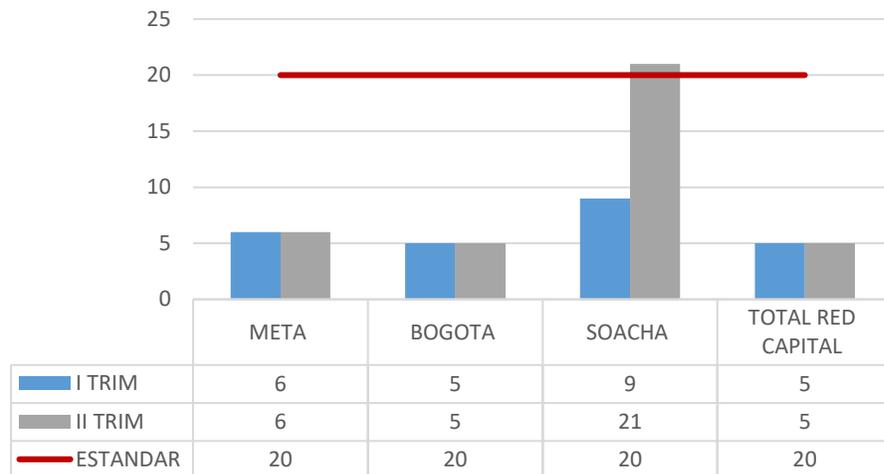


Durante el segundo trimestre, la Red Capital reportó un promedio general de 5 días para la asignación de citas en el servicio de medicina interna, lo cual representa un cumplimiento frente a la meta institucional establecida a 15 días.

\* **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 256 de 2016.

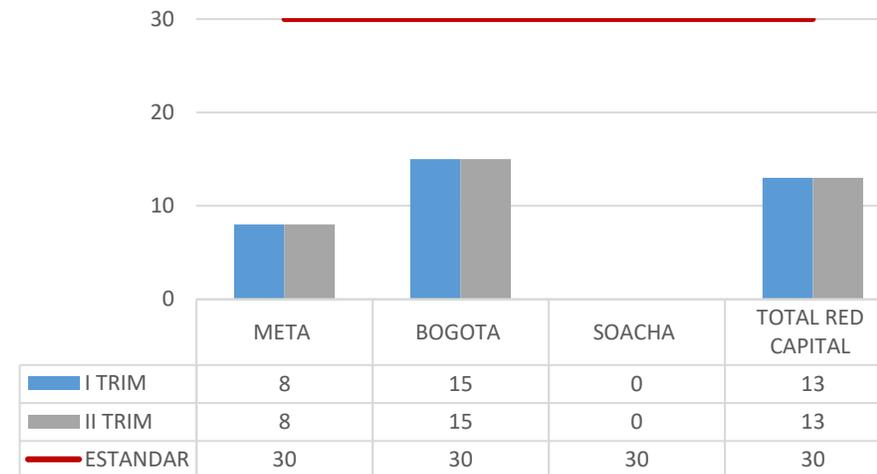
# INDICADORES OPORTUNIDAD ASIGNACION DE CITAS

## OPORTUNIDAD CIRUGIA GENERAL



Durante el segundo trimestre, la Red Capital mantuvo un promedio favorable de 5 días en la asignación de citas en cirugía general, dentro del estándar institucional de 20 días. En Soacha, el desvío registrado se debió a la alta demanda en el Hospital Cardiovascular de Cundinamarca; sin embargo, tras ampliar la agenda, el promedio se redujo a 16 días en los últimos dos meses del trimestre.

## OPORTUNIDAD CIRUGIA DE CATARATAS

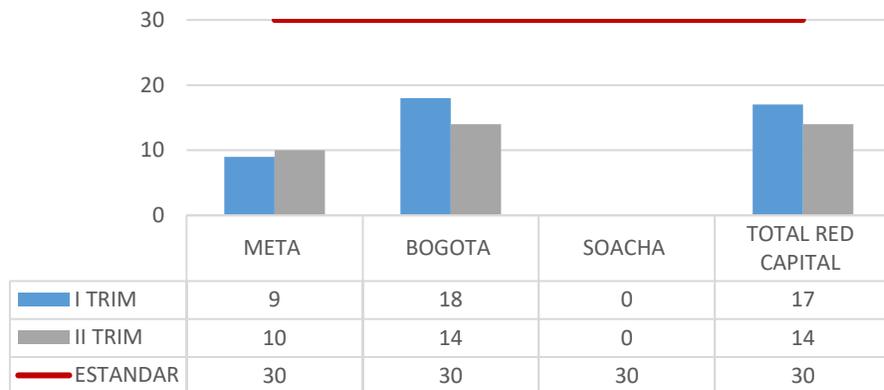


Durante el segundo trimestre, la Red Capital presentó un promedio de 13 días en la asignación de citas para cirugía de cataratas, ampliamente por debajo del estándar institucional de 30 días. Bogotá mantuvo su desempeño estable con un promedio de 15 días, mientras que Soacha no reportó actividad en este servicio.

\* **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 256 de 2016.

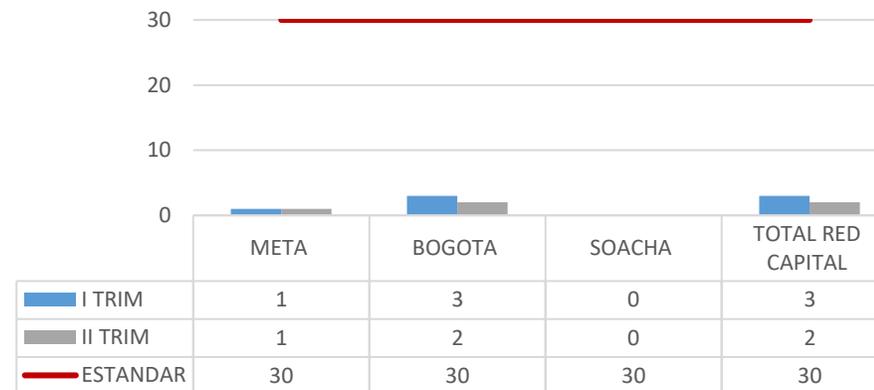
# INDICADORES OPORTUNIDAD ASIGNACION DE CITAS

OPORTUNIDAD CIRUGIA DE REEMPLAZO DE CADERA



Durante el segundo trimestre, la Red Capital registró un promedio de 14 días para la asignación de citas en cirugía de cadera, lo cual se encuentra muy por debajo del estándar institucional de 30 días. Bogotá redujo su tiempo de espera de 18 a 14 días, reflejando una mejora en la oportunidad de atención. Soacha no reportó actividad en este servicio durante el periodo.

OPORTUNIDAD DE REVASCULARIZACIÓN MIOCARDICA

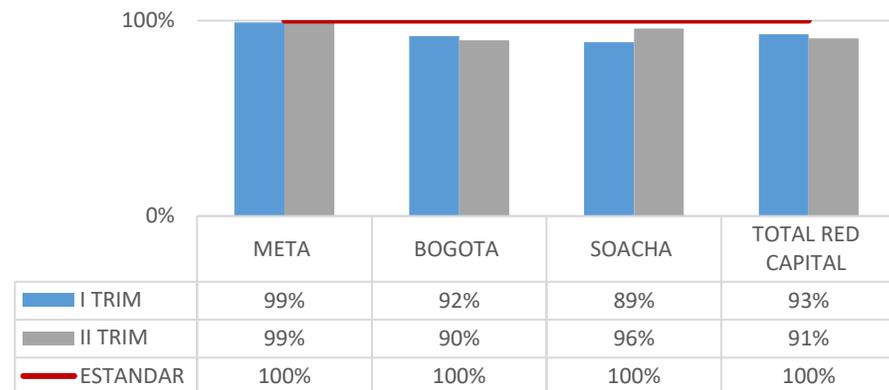


Durante el segundo trimestre, la Red Capital mantuvo un tiempo promedio de asignación de 2 días para la cirugía de revascularización miocárdica, por debajo del estándar institucional de 30 días.

\* **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 256 de 2016.

# INDICADOR MEDICAMENTOS

PORCENTAJE DE FORMULAS ENTREGADAS DE MANERA COMPLETA



Durante el segundo trimestre, la Red Capital reportó un cumplimiento del 91% en la entrega completa de fórmulas médicas, frente al estándar institucional del 100%. Aunque se evidencia una ligera disminución respecto al primer trimestre (93%).

Adicionalmente, se están desarrollando mesas de trabajo con los operadores logísticos responsables del suministro de medicamentos, con el fin de identificar oportunidades de mejora y retroalimentar sobre el cumplimiento del indicador, asegurando que la información reportada esté alineada con lo establecido en la Resolución 1604 de 2013, la cual regula el reporte y control de la entrega de medicamentos en el Sistema de Seguridad Social en Salud.

\* **Nota aclaratoria:** El indicador presentado corresponde a la información reportada por los operadores en cumplimiento de lo establecido en la Resolución 1604 de 2013.

CapitalSalud  
\*teCuida

# INDICADORES PAMEC 2025 II TRIMESTRE



SECRETARÍA DE  
SALUD



# DIRECCIÓN MÉDICA

## Auditoría Prestación de Servicios de Salud

### Indicadores --- Resultado

- Medicina General --- **3 Días**
- Odontología General --- **3 Días**
- Pediatría --- **4 Días**
- Obstetricia --- **3 Días**
- Medicina Interna --- **5 Días**
- Cirugía General --- **5 Días**
- Oftalmología --- **13 Días**

## Gestión de la Red de Servicios de Salud

### Indicadores --- Resultado

- Tiempo de espera medicamentos --- **1 Día**
- Entrega oportuna medicamentos --- **93%**
- Entrega completa medicamentos --- **91%**

## Gestión del Acceso a los Servicios en Salud

### Indicadores --- Resultado

- Remisión Integral de pacientes --- **12 hrs**
- Generación Autorizaciones --- **1 Día**

## Gestión del Riesgo en Salud

### Indicadores --- Resultado

- Tamización mujeres 50 a 69 con mamografía --- **77%**
- Mujeres con citología para colposcopia --- **51%**
- Mujeres entre 25 y 65 con citología --- **48%**

- **Cumplimiento de Meta**
- **Brecha <= al 10%**
- **Brecha >= al 10%**

# DIRECCIÓN ATENCIÓN AL USUARIO

## Servicio al Ciudadano

### Indicadores --- Resultado

-  PQRD por Riesgo Vital --- **27%**
-  PQRD por Riesgo Priorizado --- **5%**
-  PQRD por Riesgo Simple --- **15%**
-  Encuestas Satisfacción PAU --- **99%**
-  Satisfacción Global Afiliados --- **99%**
-  Encuestas Satisfacción Prestadores --- **80%**
-  Encuestas Satisfacción PAU Virtual --- **99%**

# DIRECCIÓN JURÍDICA

## Jurídica y Procesos Corporativos

### Indicadores --- Resultado

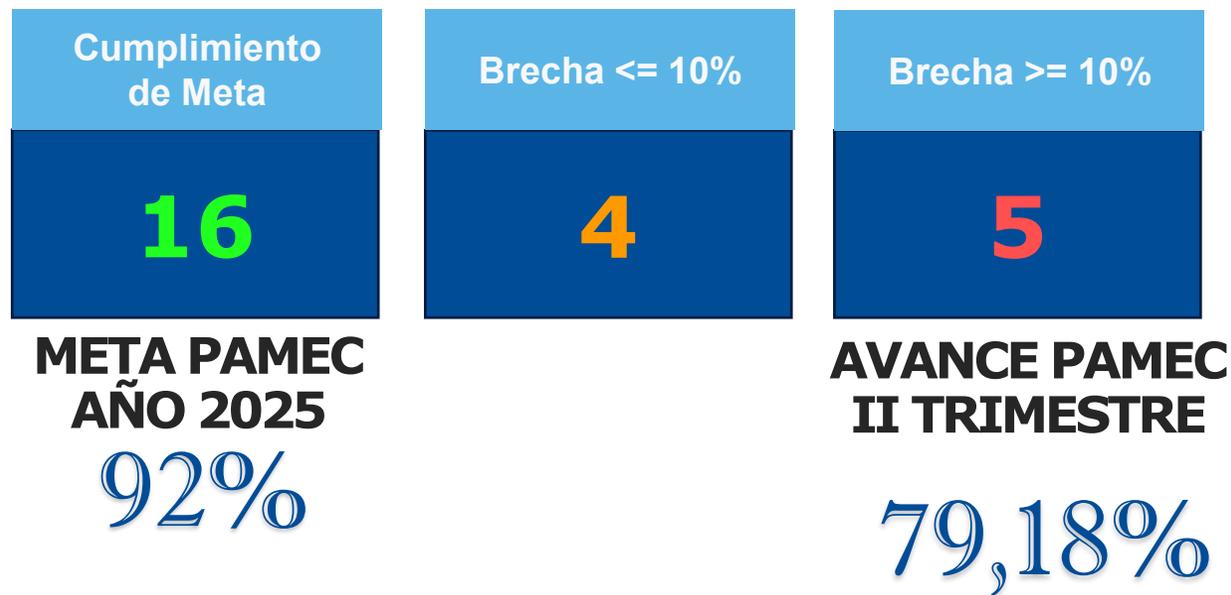
-  Oportunidad Respuestas Acciones Tutela - **100%**
-  Fallos A Favor --- **34%**
-  Gestión Casos de Tutela --- **100%**

-  **Cumplimiento de Meta**
-  **Brecha <= al 10%**
-  **Brecha >= al 10%**

-  Cumplimiento de Meta
-  Brecha <= al 10%
-  Brecha >= al 10%

## TOTAL INDICADORES PAMEC 2025

25



Nota: Al cierre del segundo trimestre se ha alcanzado un cumplimiento del 86 % respecto a la meta anual establecida en el PAMEC.

06

07

08

09

capitalsalud

CapitalSalud  
#teCuida



Síguenos en:



[capitalsalud.gov.co](https://capitalsalud.gov.co)



SECRETARÍA DE  
SALUD

