

Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Capital Salud EPS

Vigencia 2024



Orden del Dia

1. Himno de Colombia
2. Himno de Bogotá
3. Palabras del delegado de la Veeduría Distrital - Dra. Diana Duitama Castañeda
4. Video de “Logros vigencia 2024”
5. Palabras de apertura de la Gerente General de Capital Salud EPS - Dra. Marcela Brun Vergara
6. Video “Aquí sí pasa”
7. **Panel 1: “Capital Salud Te Cuida - Resultados de la gestión médica y de la contratación de la red prestadora”**
8. **Panel 2: “Capital Salud Te Escucha - Impacto en la atención de cara a los usuarios”**
9. **Panel 3: “Capital Salud Te Informa – gestión y resultados administrativos y financieros”**
10. **Panel 4: “Capital Salud se transforma – Certificación Icontec ISO 9001:2015 y resultados del índice de desempeño institucional”**
11. video institucional “De la certificación ISO 9001:2015”.
12. Resolución de inquietudes de la ciudadanía
13. Cierre del evento
14. Refrigerios



Panel 1:

Capital Salud Te Cuida

Resultados de la gestión médica y de la contratación de la red prestadora





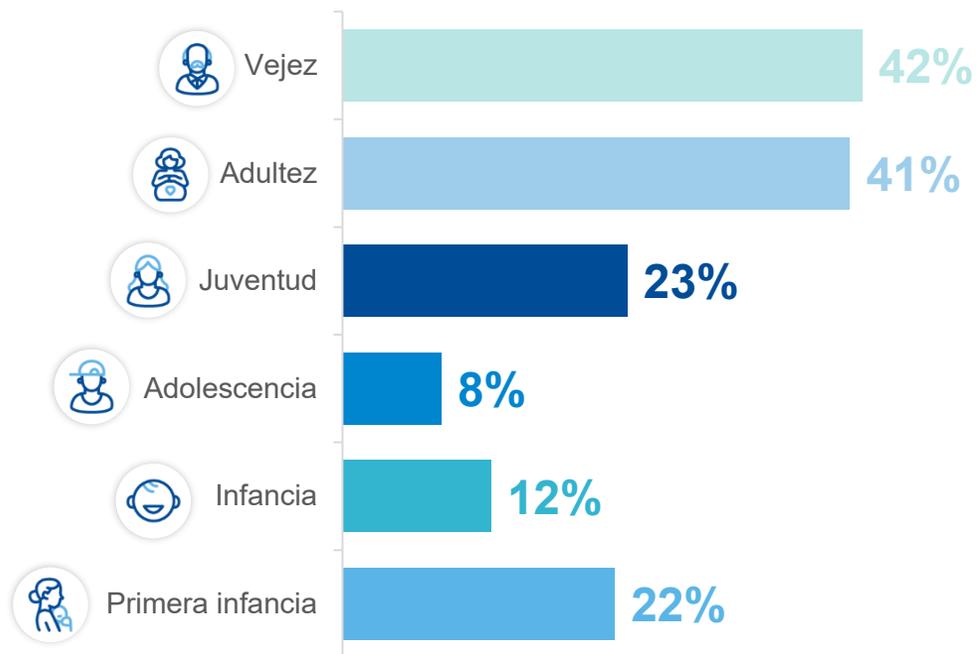
POR ESTAS
INSTALACIONES
GRACIAS
POR MIS GAFAS
GRACIAS
POR MIS AUDIFONOS
SE WARRS
BOGOTÁ

Prestación de Servicios de Salud



Resultados clave en cobertura de PYD y Oportunidad de Atención

Cobertura valoración integral



Oportunidad en la asignación de citas (Días)



ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN

Curso de vida	Primera infancia	Infancia	Adolescencia	Gestantes	Juventud	Adulthood	Vejez
2022	99.264	39.677	29.492	4.874	65.237	133.448	99.363
2023	97.267	99.407	109.979	4.923	196.879	437.024	227.097
2024	90.627	100.575	107.393	4.249	175.227	405.488	231.761



Mamografías
2022 36.882
2023 55.100
2024 35.439



Citologías
2022 61.901
2023 54.828
2024 51.265

ACTIVIDADES DE SALUD PÚBLICA

Cohortes	Salud mental	Epilepsia	Cáncer	Hipertensos	Diabéticos	DM+HTA
2022	108.477	16.228	16.228	107.336	8.626	39,121
2023	159.434	19.352	18.151	106.544	11.061	40.978
2024	151.930	12.909	16.217	103.461	10.339	43.164



Vacunación
2022 265.822
2023 628.674
2024 319.565

Fuente: base de datos Etareos y cohortes de riesgo diciembre 2024

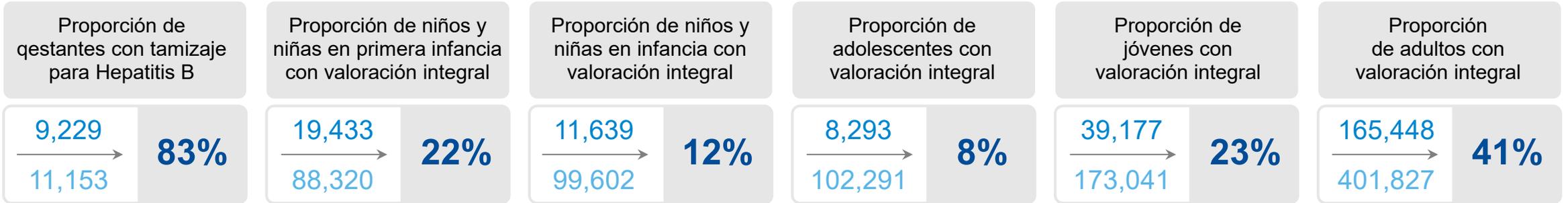
GESTIÓN DEL RIESGO EN SALUD

Indicadores de Coberturas de PYD - Resolución 202/2021

Rendición de Cuentas

Vigencia 2024

INDICADOR



INDICADOR



La baja cobertura en los resultados de algunos indicadores esta relacionada con la baja percepción del riesgo de los usuarios, pese al despliegue de acciones comunicativas realizadas por la EAPB.

Asimismo, es necesario reconocer los determinantes sociales en salud presentes en la población afiliada, los cuales influyen negativamente en la captación y adherencia a las intervenciones.

GESTIÓN DEL RIESGO EN SALUD

Rendición de Cuentas

Vigencia 2024

Indicadores de gestión del riesgo

Los indicadores de gestión del riesgo han presentado un aumento progresivo en los últimos 4 años, el 50% (n=7) se encuentran en cumplimiento de acuerdo con el estándar establecido, el 28.57% (n=4) se encuentran con tendencia positiva en comparación con el cierre del 2023.

Indicadores	Meta	Promedio acumulado			
		2021	2022	2023	2024
Tasa de incidencia de sífilis congénita	≤ 0.5 casos, incluidos los mortinatos x 1.000 nacidos vivos y muertos	7	8.23	5.4	6.3
Porcentaje de gestantes con captación temprana al control prenatal	≥80%	60.91	67.68	71.41	71.61
Porcentaje de tamización para virus de inmunodeficiencia humana (VIH) en gestantes	≥95%	89.8	91.43	96.61	97.61
Porcentaje de mujeres con toma de citología cervicouterina	≥80%	56.43	63.62	54.08	50.38
Tasa de incidencia de tumor maligno invasivo de cérvix	2018-2023 ≤ 6.4 X 100.000 2024 ≤ 12.7 X 100.000 mujeres (Incidencia país de cáncer de cérvix invasivo)	0.54	6.46	4.92	11.67
Porcentaje de mujeres con citología cervicouterina anormal que cumplen el estándar de 30 días para la toma de colposcopia	≥80%	79.51	71.31	61.6	53.91
Porcentaje de nacidos con bajo peso al nacer	≤10%	5.27	5.96	5.87	6.97
Porcentaje de esquemas de vacunación en niños menores de 1 año	>95%	58.5	54.52	63.05	60.71
Porcentaje de captación de hipertensión arterial (HTA en personas de 18 a 69 años	>16,26%	47.3	49.36	48.58	50.68
Porcentaje de pacientes hipertensos controlados <60 años	>55%	22.68	40.86	44.89	47.56
Porcentaje de pacientes hipertensos controlados > 60 años	>50%	32.05	52.87	57.41	64.13
Porcentaje de captación de diabetes mellitus en personas de 18 a 69 años régimen subsidiado	>25.20%	129.74	129.14	117.18	120.44
Porcentaje de pacientes diabéticos controlados	≥45%	20.65	27.62	32.46	34.79
Porcentaje de tamización bianual con mamografía de mujeres entre los 50 y 69 años	≥70%	42.67	55.38	70.78	79.93

GESTIÓN DEL RIESGO EN SALUD

Indicadores de efectividad

De los seis (6) indicadores de efectividad de la gestión del riesgo, el 83.33% (n=5) cumplen el estándar.

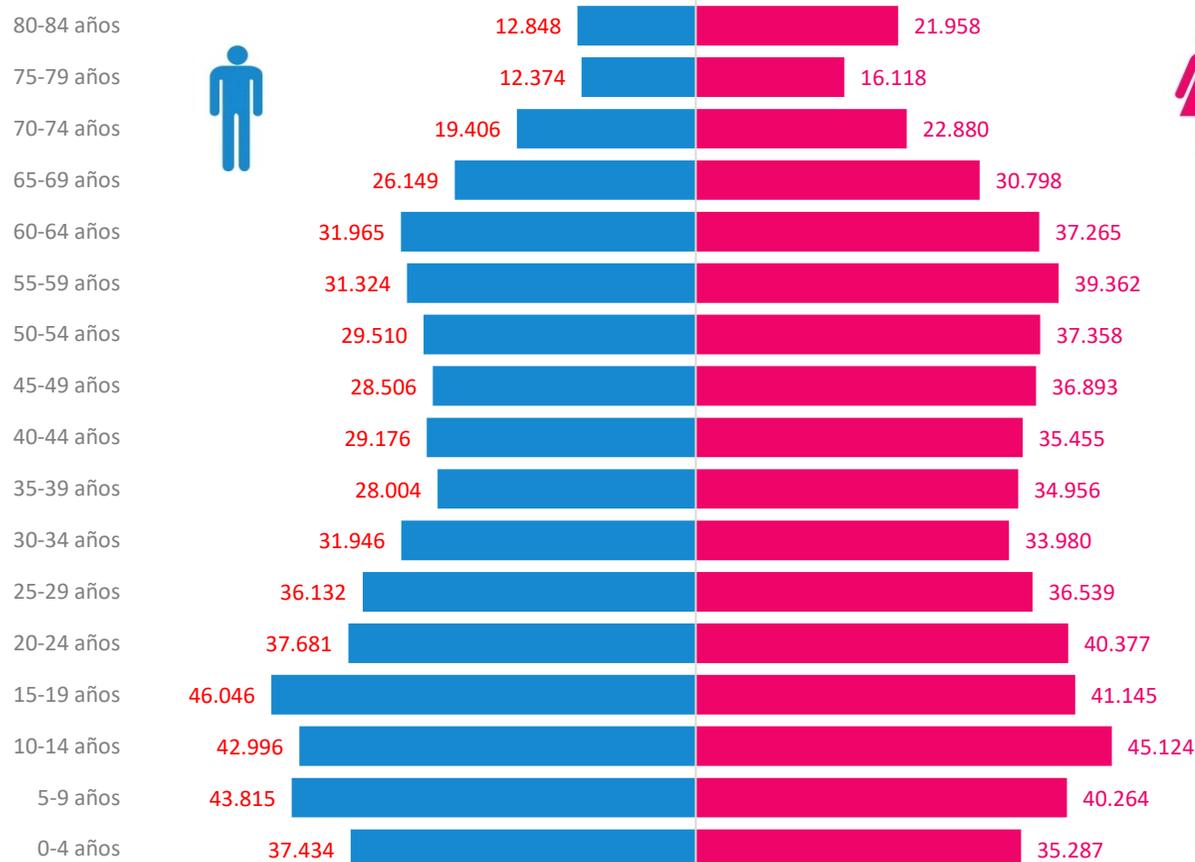
Indicadores	Meta	Promedio acumulado			
		2021	2022	2023	2024
Razón de mortalidad materna	2018-2024 $\leq 51 \times 100.000$ NV	98.98	95.12	76.38	51.71
Tasa de mortalidad infantil	≤ 14.50 por cada 1000 nacidos vivos (NV)	8.34	10.56	11.45	11.92
Tasa de mortalidad perinatal	≤ 13.5 por cada 1000 nacidos vivos (NV)	15.97	16.94	17.24	16.97
Tasa de mortalidad en menores de 5 años por desnutrición	6 muertes por 100.000 niños < 5 años	1.02	4.62	3.82	1.34
Tasa de mortalidad en menores de 5 años por infección respiratoria aguda (IRA)	Mantener por debajo de 12,6 muertes x cada 100.000 niños <5 años	10.25	13.57	17.54	6.89
Tasa de mortalidad en menores de 5 años por Enfermedad Diarreica Aguda (EDA)	Mantener por debajo de 3,5 muertes x cada 100.000 niños <5 años	0	1.16	0.1	0

PIRÁMIDE POBLACIONAL CAPITAL SALUD EPS-S

CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS

Rendición de Cuentas

Vigencia 2024



TOTAL POBLACIÓN
1,111,071



TOTAL AFILIADOS POR
LUGAR DE RESIDENCIA

	Bogotá	Meta	Soacha
	880,485	223,507	7,079
	79.25%	20.12%	0.64%

DISTRIBUCIÓN POR
RÉGIMEN DE AFILIACIÓN

	Subsidiado	Contributivo
	1,030,899	80,172
	92.78%	7.22%Z

Fuente: Área de operaciones - Base de Etarios Población Afiliada Capital Salud, Diciembre 2024

COMPARATIVO DE LA POBLACIÓN

Rendición de Cuentas

Vigencia 2024

2022

Población 1.191.607

Femenina
636.776



554.831
Masculina

2023

Población 1.167.653

618.316
Femenina



549.337
Masculina

2024

Población 1.111.075

585.759
Femenina



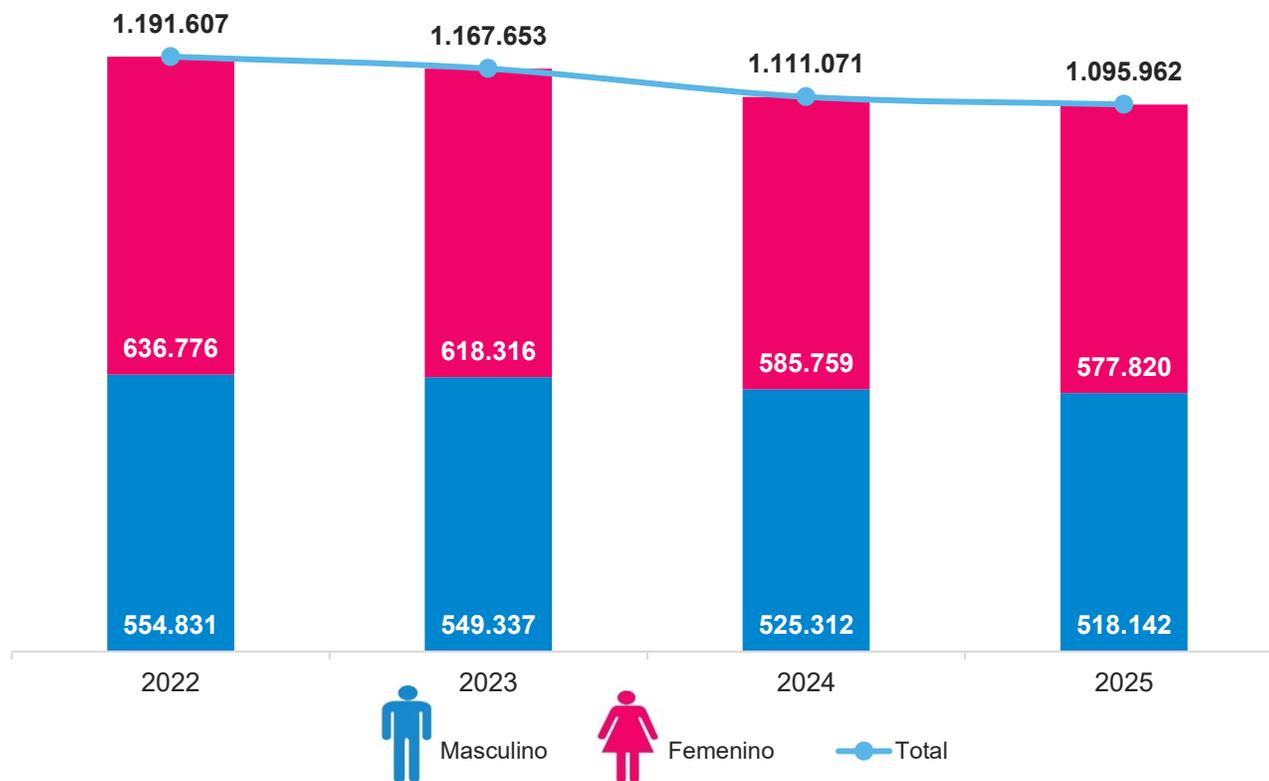
525.312
Masculina

Índice demográfico	2022	2023	2024
Relación hombre mujer	87	89	90
Índice de infancia	21	21	22
Índice de juventud	24	24	22
Índice de vejez	13	13	15
Índice de dependencia infantil	33	32	34
Índice de dependencia mayores	20	19	23
Índice de Friz	125	127	145

En el año 2024 se observa una disminución del 4.8% con relación al año inmediatamente anterior atribuible a factores como la movilidad entre regímenes y/o afiliados que realizan traslado a otras EAPB.

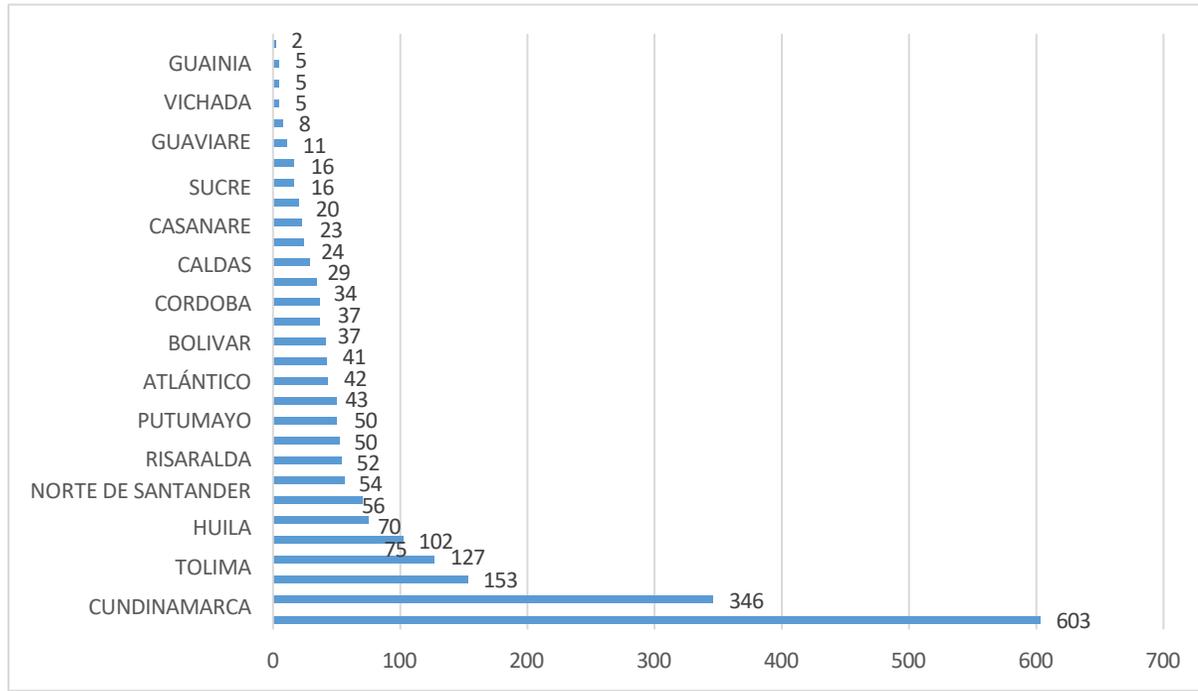
Objetivo Dirección Médica 2024

Comparativo poblacional por sexo

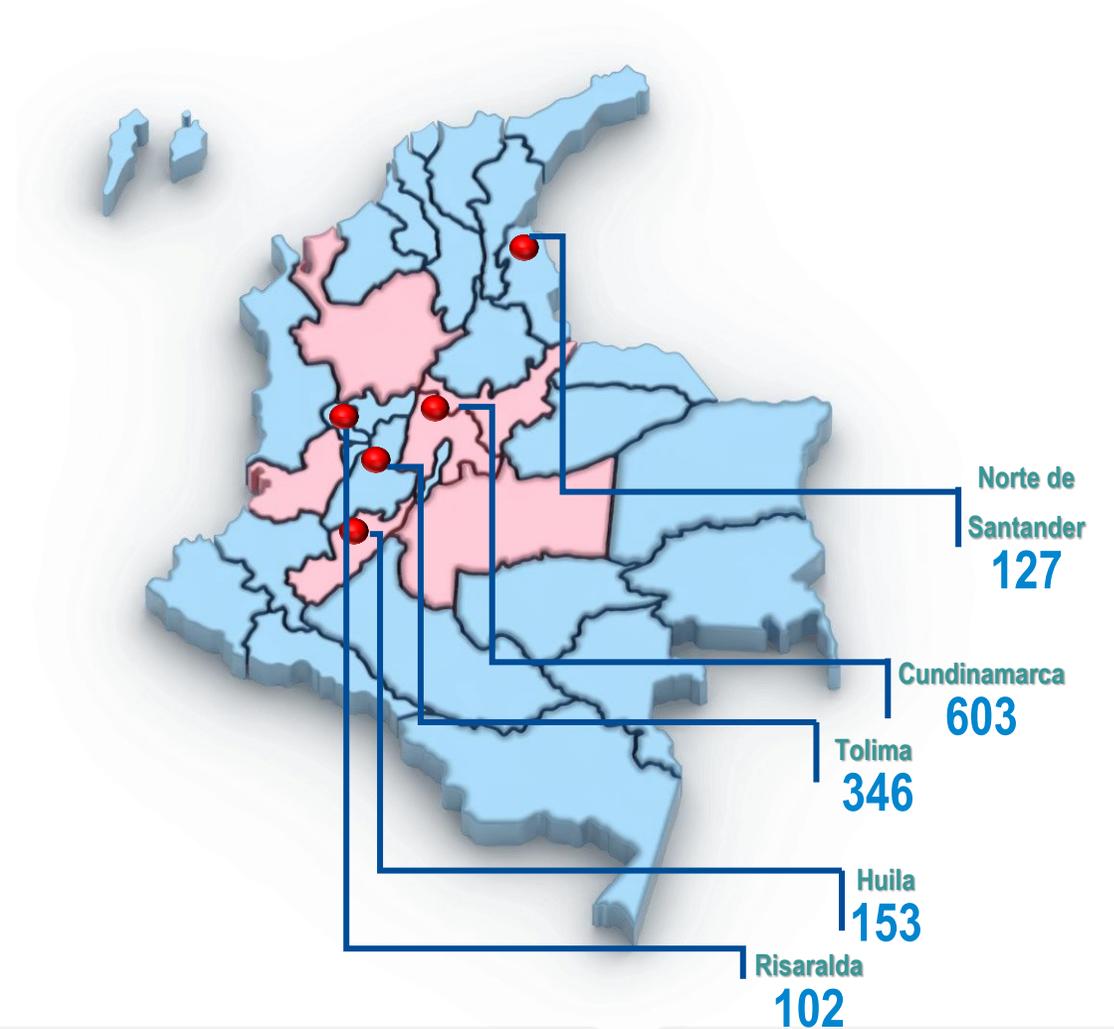


Coordinar la gestión integral del riesgo en salud de la población afiliada, mediante la articulación de los procesos internos, con el fin de cumplir las metas del modelo integral y sostenible de gestión del riesgo, garantizar la atención con oportunidad y calidad, y aportar a la mejora continua de los indicadores en salud, en línea con la misión institucional de brindar experiencias excepcionales en salud y bienestar.

Portabilidad



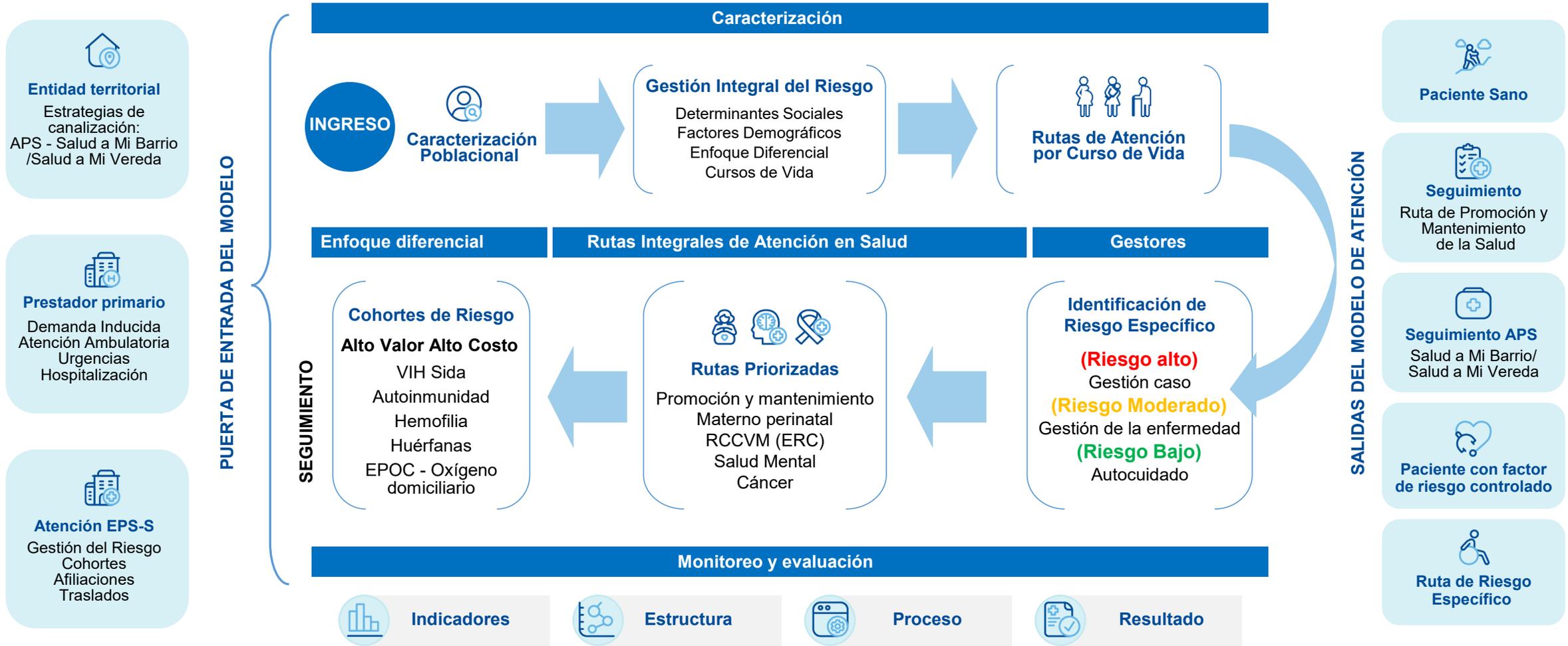
Los Departamentos con mayor representación de afiliados con portabilidad son: Cundinamarca, Antioquia, Tolima, Valle del Cauca, Huila, Boyacá, Norte de Santander, Nariño, Risaralda, Santander, Putumayo, Magdalena, la EPS-S tiene un total de 2136 afiliados con portabilidad activa en todo el territorio nacional.



CapitalSalud
#teCuida

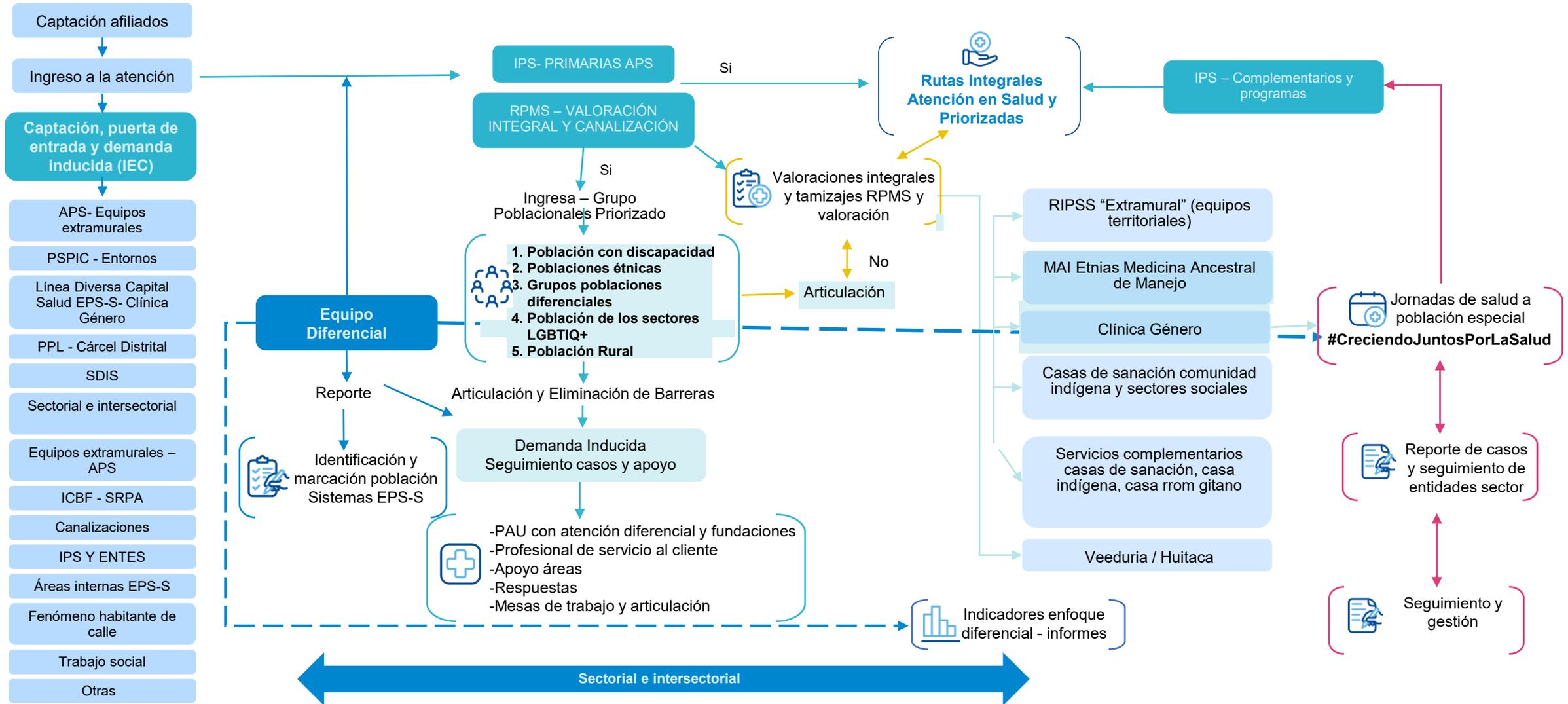
Modelo de Atención en Salud incluyendo el Enfoque Diferencial y de Género

MODELO DE ATENCIÓN CAPITAL SALUD EPS-S



RUTA ATENCIÓN MODELO DE SALUD

Con Enfoque Diferencial, Poblacional y Territorial



RESULTADO DEL MODELO DE ATENCIÓN

Demanda inducida

- Seguimiento telefónico y jornadas de salud

2022	2023	2024
54.864	70.608	90.950

Avance implementación de RIAS

- Resultado comparativo para la implementación de las RIAS en el Distrito Capital.

2022	2023	2024
71.4%	82.8%	93.5%



ENFOQUE DIFERENCIAL Y DE GÉNERO



Objetivo

Implementar y garantizar el modelo de atención en salud con enfoque diferencial, poblacional y territorial de Capital Salud EPS-S, con énfasis en las poblaciones Étnicas, LGBTIQ+, Rural, Personas con Discapacidad y Grupos Poblacionales; que accedan a los servicios de salud en el marco de las RIAS, logrando acciones y estrategias conjuntas en lo sectorial e intersectorial para el bienestar de la población y la disminución de barreras de acceso.

“Toda persona tiene derecho, sin discriminación a una atención médica apropiada según la condición que presente”.

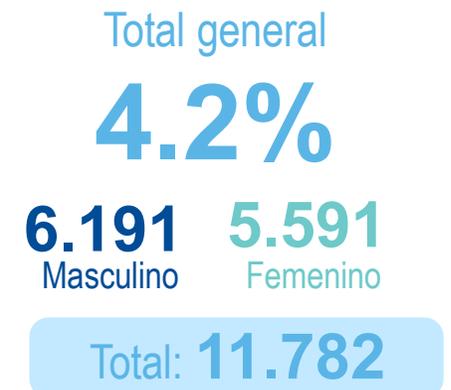
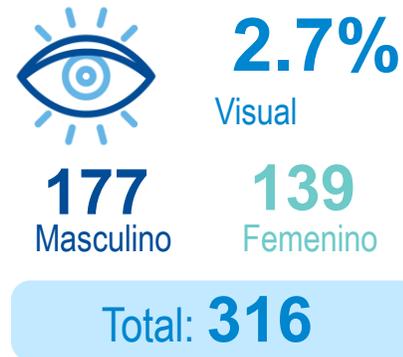
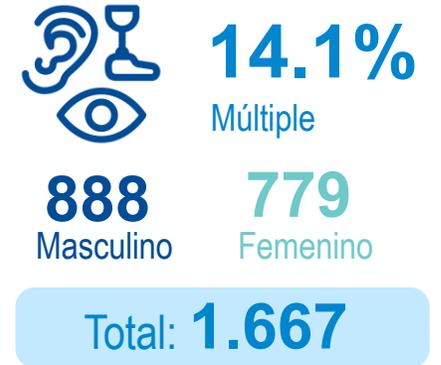
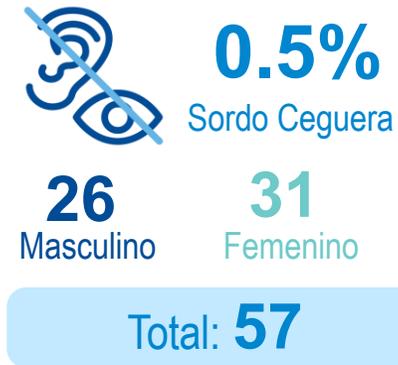
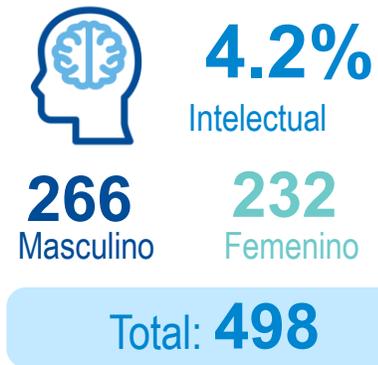
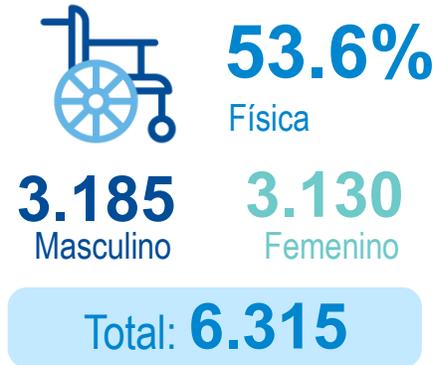
POBLACIÓN DIFERENCIAL

Sucursal	Grupo poblacional	Diciembre	%
Bogotá 17.4%	Discapacidad	8.499	5.6%
	Etnias	6.404	4.2%
	Grupos poblacionales	12.5987	82.8%
	Rural	8.879	5.8%
	LGTBIQ+	1.646	1.1%
	Embera	805	0.5%
	Total	152.220	17.4%
Soacha 12.2%	Discapacidad	33	3.8%
	Etnias	24	2.8%
	Grupos poblacionales	749	86.8%
	Rural	44	5.1%
	LGTBIQ+	13	1.5%
	Total	863	12.2%
Meta 58.2%	Discapacidad	3.238	2.5%
	Etnias	5.430	4.2%
	Grupos poblacionales	70.893	54.4%
	Rural	50.450	38.7%
	LGTBIQ+	259	0.2%
	Total	130.270	58.2%
Total 25.6%	Discapacidad	11.782	4.2%
	Etnias	11.858	4.2%
	Grupos poblacionales	197.629	69.7%
	Rural	59.373	21.0%
	LGTBIQ+	1.918	0.7%
	Embera	805	0.3%
Total Nacional		283.353	25.6%

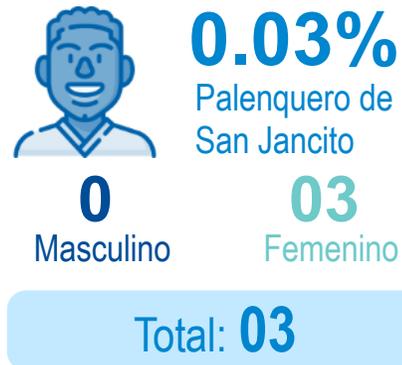
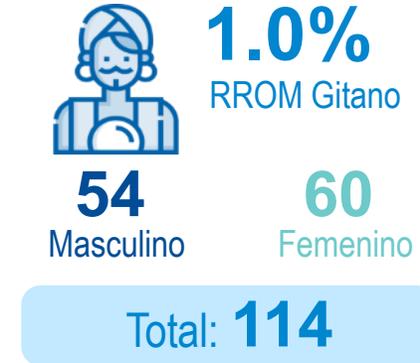
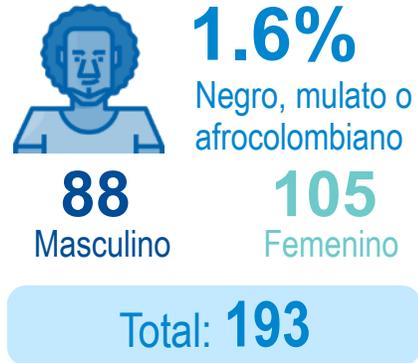
Para el año 2024 el 25.6% del total de la población de Capital Salud EPS, se agrupa en la Cohorte de Poblaciones Especiales.

Se presenta mayor concentración en la sucursal **Meta con el 58.2%**, seguido de **Bogotá con el 17.4%** y **Soacha 12.2%**

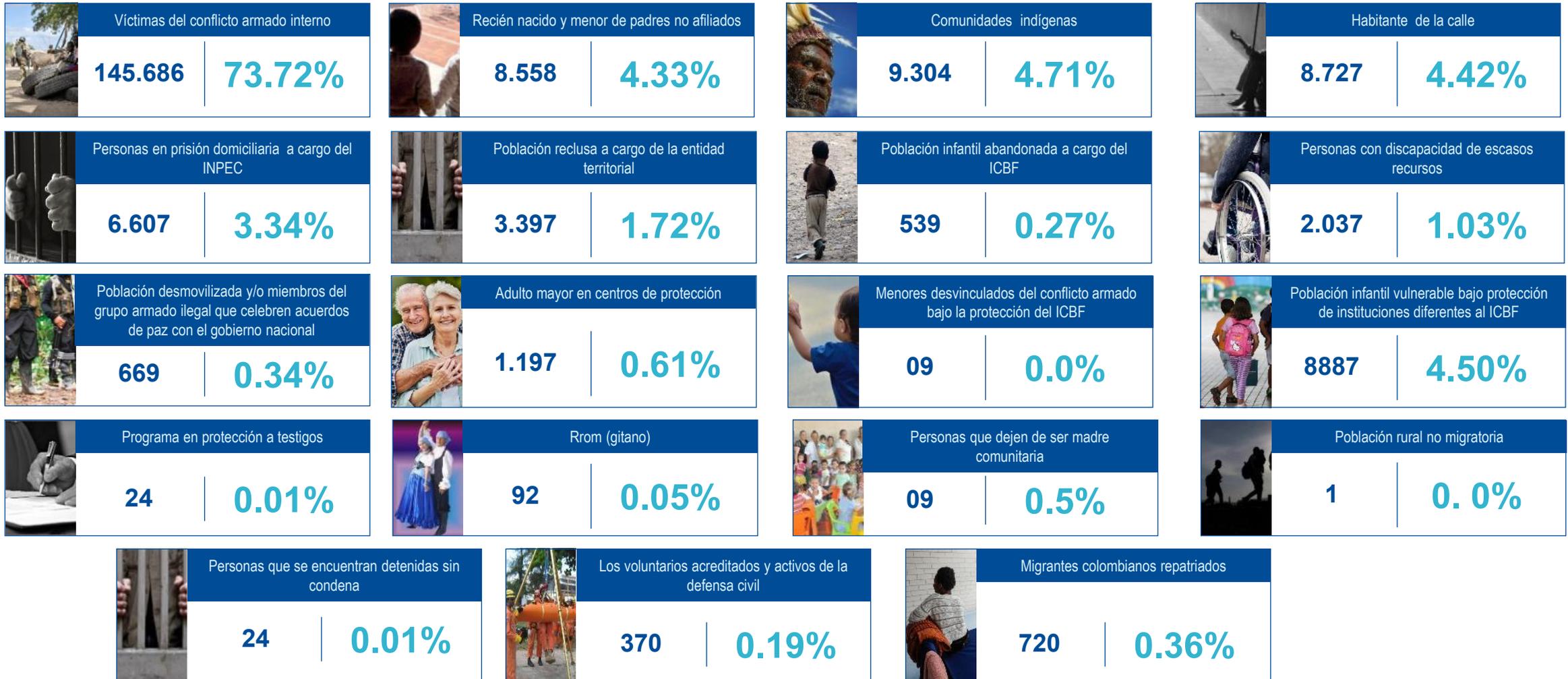
POBLACIÓN CON DISCAPACIDAD



POBLACIÓN POR GRUPO ÉTNICO



COHORTE POBLACIONES ESPECIALES



Contexto y retos Dirección Médica 2024



En 2024, Capital Salud acompaña a una población con experiencia vital, dinámica territorialmente y con necesidades específicas, lo que impulsa la creación de estrategias innovadoras para mejorar la adherencia a intervenciones y la cobertura en programas clave. Identificamos oportunidades para fortalecer la percepción del autocuidado y optimizar la contactabilidad, reforzando así la red asistencial, los procesos y el enfoque territorial de nuestro modelo de atención

Retos 2024:



Aumentar coberturas de promoción y prevención en ciclos de vida críticos.



Superar barreras de contactabilidad y adherencia en población móvil y vulnerable.



Fortalecer la red prestadora y el acceso oportuno a servicios y medicamentos.



Mejoras en indicadores misionales como mortalidad infantil y tamización.



Consolidar el enfoque diferencial en la atención a poblaciones especiales.

Logros destacados en la gestión del riesgo y la operación en salud



Reducción de mortalidad por DNT en menores de 5 años

Resultado

- 3,12 muertes por cada 100.000 (2023)
- 0 muertes (2024 y 2025)

Impacto

Protección efectiva de la niñez; intervención oportuna y seguimiento al 100% de los casos.



Mejora en la oportunidad de entrega de FTLC

Resultado

- Incremento cobertura del 36% (2023) – 51,6% (2024)

Impacto

Mayor acceso oportuno a fórmulas terapéuticas para niños en riesgo nutricional.



Fortalecimiento de la red de dispensación de medicamentos

Resultado

Ampliación de puntos de entrega **+**
Mesas técnicas con gestores farmacéuticos

Impacto

Optimización de tiempos, continuidad del tratamientos y mejora en la experiencia del afiliado.

Avances normativos, enfoque diferencial y participación

Rendición de Cuentas
Vigencia 2024



Clínica de Género y Atención Especial

211 personas

Atendidas en clínica de género y consolidación de cohortes para recién nacidos de padres no afiliados, comunidades indígenas y habitantes de la calle.



Mejora en Implementación RPMS evaluado por entes Territoriales

- 87,5% (2023)
- 93% (2024)

Incremento en la Ruta de Promoción y Mantenimiento de la Salud (RPMS) en áreas rurales y urbanas.



Articulación Salud Materna

Logrando más del 82% de captación

98,4% de tamización de gestantes para VIH en Bogotá a Mayo 2025 y seguimiento fortalecido a la morbilidad materna extrema con Ángeles Guardianes.



Mesas Técnicas y Contratación

Activación de mesas técnicas con gestores farmacéuticos y ampliación de contratos para optimizar la dispensación y los tiempos de entrega de medicamentos.

Retos estratégicos 2025 y compromiso institucional

Rendición de Cuentas
Vigencia 2024



Mejorar las coberturas de promoción y prevención

Especialmente en adolescentes, adultos y población mayor.



Optimizar la gestión del servicio farmacéutico

Garantizando oportunidad y acceso equitativo a medicamentos.



Consolidar el enfoque diferencial y territorial

Con atención pertinente a grupos priorizados.



Fortalecer el seguimiento enf. crónicas

Con énfasis en continuidad del cuidado y control de riesgos.



Aumentar la contactabilidad efectiva

Con población de alta movilidad o difícil acceso.



Alcanzar el 95%

De cumplimiento en indicadores trazadores del modelo de gestión



En Capital Salud trabajamos todos los días con un propósito claro: cuidar de ti y de tu familia. Desde la Dirección Médica seguiremos comprometidos con brindar una atención digna, cercana y oportuna, porque sabemos que detrás de cada número hay una vida, una historia, una esperanza. Nuestro compromiso es con tu bienestar y el de todos quienes confían en nosotros.





POR ESTAS
INSTALACIONES
GRACIAS
POR MIS GAFAS
GRACIAS
POR MIS AUDIFONOS
CENIBOSCO
DE BOGOTÁ



Contratación

RED PRESTADORA DE SERVICIOS DE SALUD

Red por grupo de servicios – Grupos IPS servicios

	2023	2024
 IPS pública	35	40

	2023	2024
 Servicios domiciliarios	19	12

	2023	2024
 Salud mental	6	4

	2023	2024
 Laboratorios imágenes diagnósticas	12	10

	2023	2024
 Ambulancias	4	4

	2023	2024
 Medicamentos	7	7

	2023	2024
 Red Enfermedad Autoinmune	7	2

	2023	2024
 Oxígeno	7	7

	2023	2024
 Cardio cerebro metabólica	3	2

	2023	2024
 Transporte convencional	6	4

	2023	2024
 Oncología	3	3

	2023	2024
 Órtesis Prótesis	2	2

	2023	2024
 Atención VIH	3	3

	2023	2024
 Ambulatorios y hospitalarios	49	48

RED PRESTADORA DE SERVICIOS DE SALUD

Red primaria y complementaria

Sucursal	Red primaria		Red complementaria		Red oncológica		Red alto costo no oncológica	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
Bogotá	12	12	68	54	3	3	6	6
Meta	21	22	44	38	1	1		
Soacha	1	1	2	2	0	0		

Variación de red

Para el año 2024 se presenta disminución en la red debido a que se está buscando consolidar una red más integral y robusta con una mayor prestación de servicios a los usuarios.

Contratos asistenciales

Rendición de Cuentas

Vigencia 2024

Contratación de la red

Capital Salud EPS-S ejecutó 163 contratos asistenciales destinados a la prestación de servicios de salud bajo las modalidades establecidas en el Decreto 441 de 2022.

Contratos terminados

Al 31 de diciembre se finalizaron 15 contratos asistenciales, dentro de los cuales 1 fue suscrito en el 2024 y 14 corresponden a vigencias anteriores.



158

Contratos ejecutados vigencias anteriores



05

Contratos suscritos vigencia 2024



163

Contratos ejecutados vigencia 2024



148

En ejecución al 31 de diciembre 2024



15

Contratos terminados al 31 de diciembre 2024

Contratos administrativos

Rendición de Cuentas

Vigencia 2024

Contratación funcionamiento

Capital Salud EPS-S llevó a cabo la ejecución de un total de 348 contratos administrativos sobre los cuales 163 fueron suscritos durante la vigencia 2024, mientras que los restantes 185 fueron suscritos en períodos anteriores ejecutados en la vigencia 2024.

Contratos terminados

Al 31 de diciembre se finalizaron 232 contratos asistenciales, dentro de los cuales 122 fueron suscritos en el 2024 y 110 corresponden a vigencias anteriores.



185

Contratos ejecutados
vigencias anteriores



163

Contratos Suscritos
Vigencia 2024



348

Contratos ejecutados
vigencia 2024



114

En ejecución al 31
de diciembre 2024



232

Contratos terminados al
31 de diciembre 2024



Aunque se ha registrado un incremento en el número de tutelas interpuestas respecto a vigencias anteriores, **los indicadores de oportunidad en la respuesta se han mantenido constantes.**



Pese a los reiterados incumplimientos de la red de prestadores, las dificultades actuales de la EPS-S y del sistema de seguridad social en salud, **el porcentaje de fallos favorables registrados en el último semestre se mantiene dentro de los rangos históricos.**



Actualización del Manual de Contratación y Supervisión aprobado por la Junta Directiva de la EPS.



Digitalización

Consolidar la digitalización total de los procesos contractuales mediante la capacitación continua del personal y la mejora de los sistemas tecnológicos.



Aseguramiento de contratos

Asegurar la publicación de contratos en SECOP II, fortaleciendo la coordinación entre las áreas responsables.



Mejorar los tiempos de respuesta

Mejorar la articulación y tiempos de respuesta con las áreas de la Dirección Médica, para que el insumo requerido al ejercer defensa jurídica sea entregado de manera más oportuna y con calidad.



Mantener los resultados

Mantener los resultados de los indicadores de gestión y realizar la defensa jurídica con calidad pese al incremento constante en la radicación de todas las instancias de tutela (Tutelas, fallos, oficios previos, desacatos y sanciones).



Panel 2:

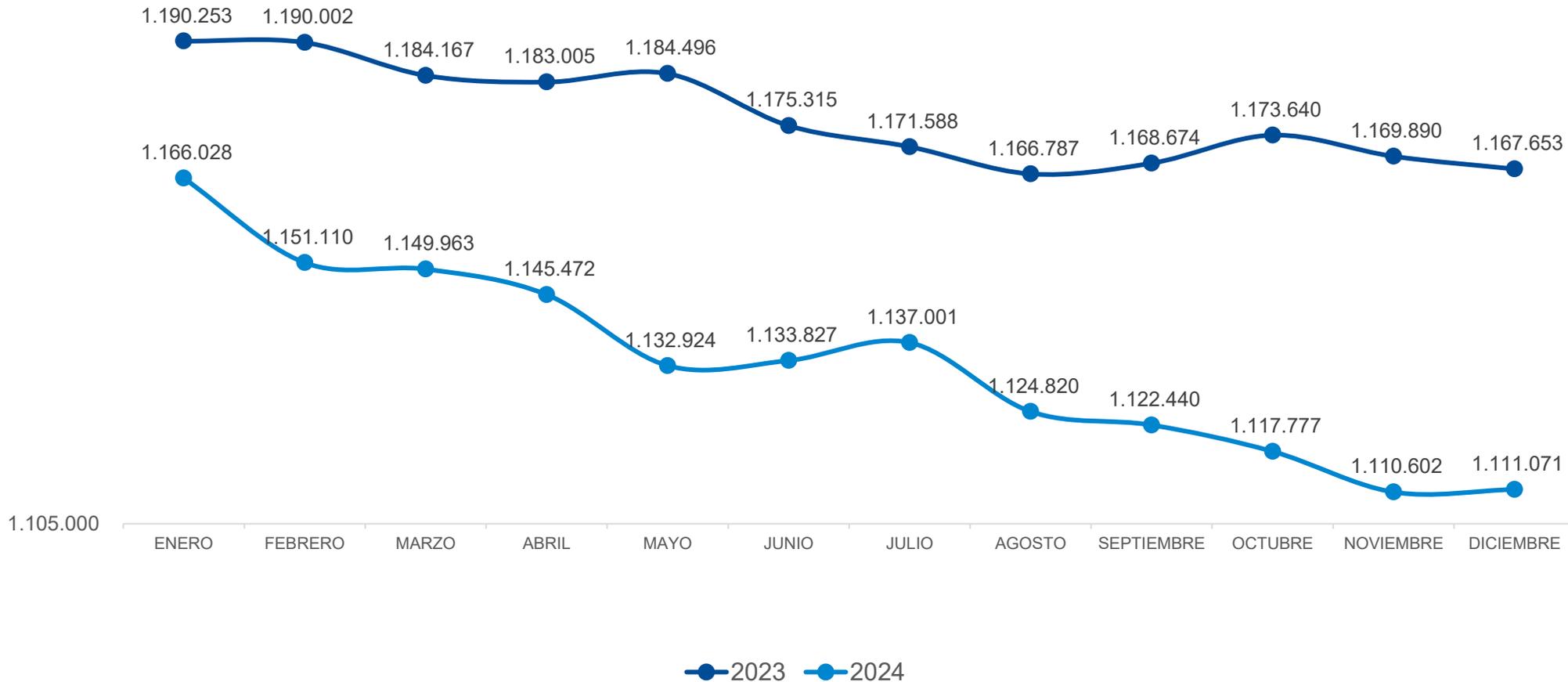
Capital Salud Te Escucha

Gestión de la atención a los usuarios



Aseguramiento

Comportamiento de afiliados a nivel nacional



El promedio de afiliados vigencia 2024

93%
Régimen subsidiado

7%
Régimen contributivo

Comportamiento de afiliados a nivel nacional



Ingresos

Total 2023
132.135

Total 2024
123.628



Se observa una disminución del 6% en los ingresos de afiliados en comparación con el año anterior.

Este comportamiento si bien podría generar alertas en términos de crecimiento de la cobertura, se encuentra en línea con las proyecciones demográficas del DANE que indican una reducción progresiva en la población, lo que explica en parte una menor frecuencia en la incorporación de nuevos usuarios.

La variación porcentual de los egresos de afiliados a nivel nacional en la EPS-S entre las vigencias 2023 y 2024 evidencia un incremento del 15% respecto al año anterior. Este crecimiento está directamente relacionado con los picos más altos de egresos observados durante los meses de febrero, mayo y agosto de 2024, los cuales se explican principalmente por los siguientes movimientos:



Egresos

Total 2023
156.086

Total 2024
180.210



Traslados a Otras EPS
90.525



Retiros por Auditorias de la Entidad
29.929



Retirados Ente Territorial
25.627

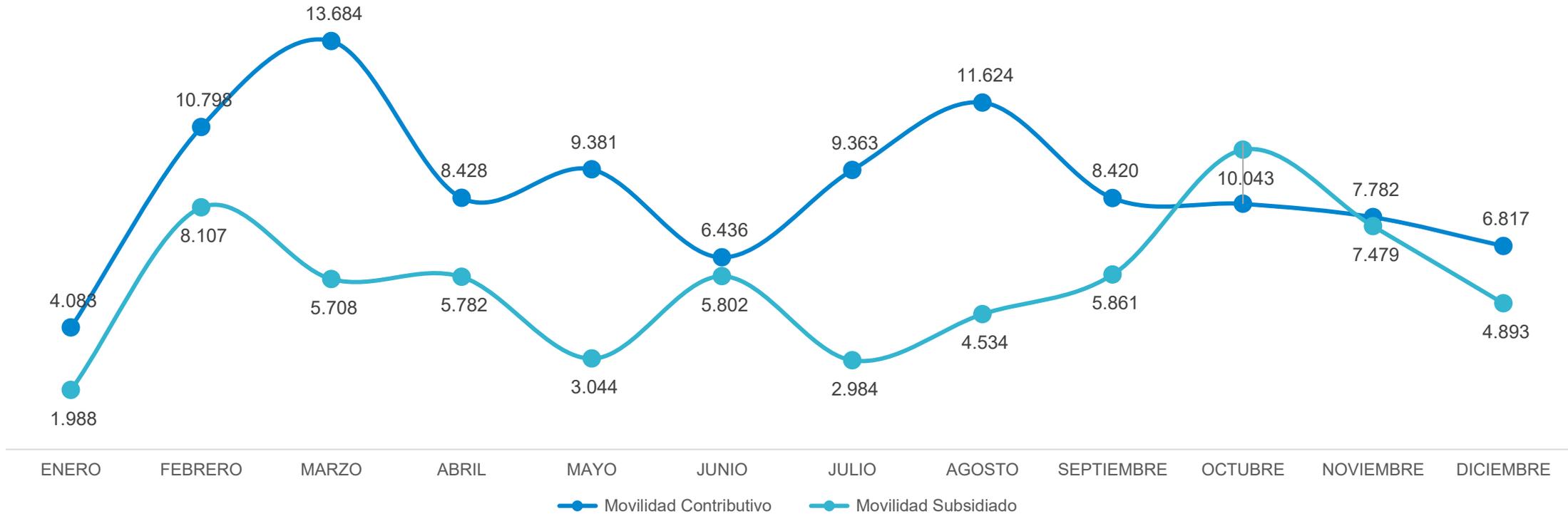


Afiliado Fallecido
8.737



Afiliados sin encuesta Sisbén Metodología IV
97.505

Comportamiento de movilidad a nivel nacional



Durante la vigencia 2024, se observó un aumento en la movilidad de afiliados hacia el Régimen Contributivo de la EPS.



4.083

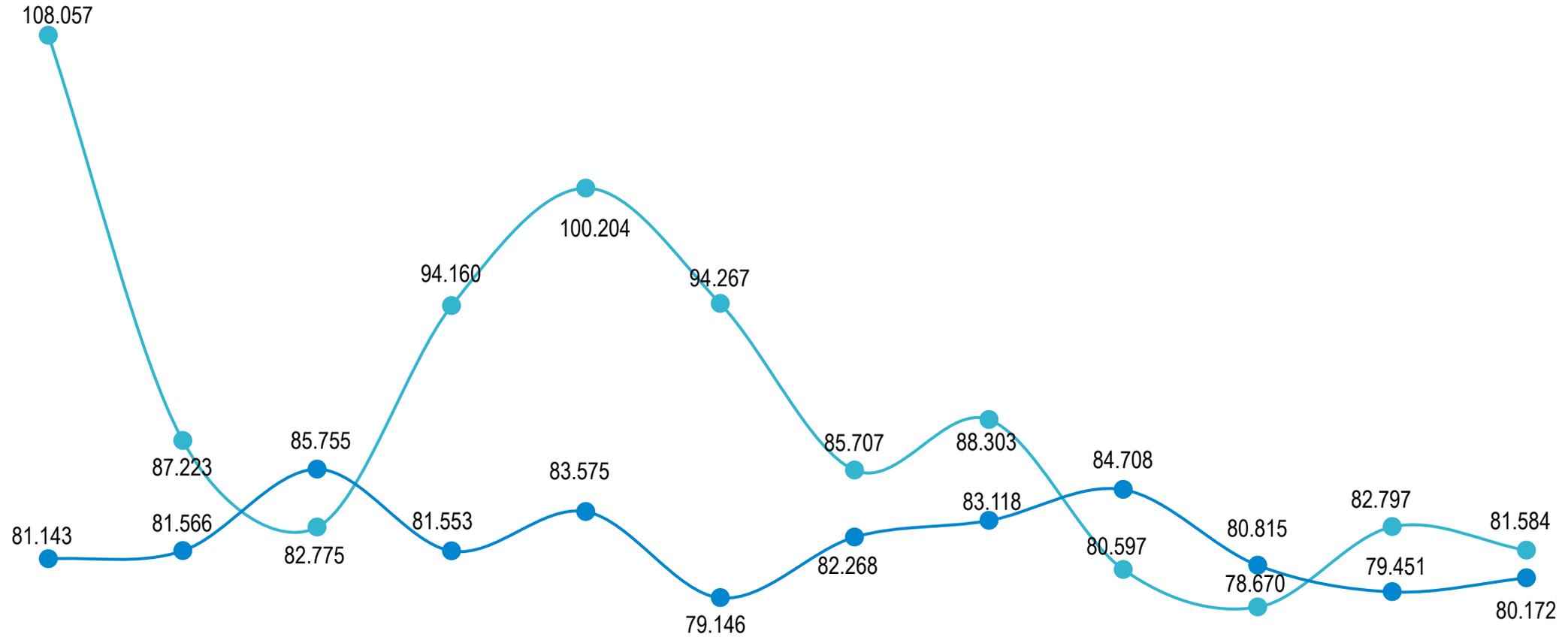
Usuarios en enero



6.817

Usuarios en diciembre

Comportamiento de afiliados de régimen contributivo



	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
2023	108.057	87.223	82.775	94.160	100.204	94.267	85.707	88.303	80.597	78.670	82.797	81.584
2024	81.143	81.566	85.755	81.553	83.575	79.146	82.268	83.118	84.708	80.815	79.451	80.172

FOR ESTAS
INSTALACIONES
GRACIAS
POR MIS GRAS
GRACIAS
POR MIS AUDIFONOS
CEN HISSCO
BOGOTÁ

Satisfacción del Usuario

Puntos de Atención al Usuario

Bogotá y Soacha



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

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

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

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

PAU Tunal **Rendición de Cuentas Vigencia 2024**
 Cra. 25 # 47B-41 Sur
 • Subsidiado, Contributivo y Fundaciones

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

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

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

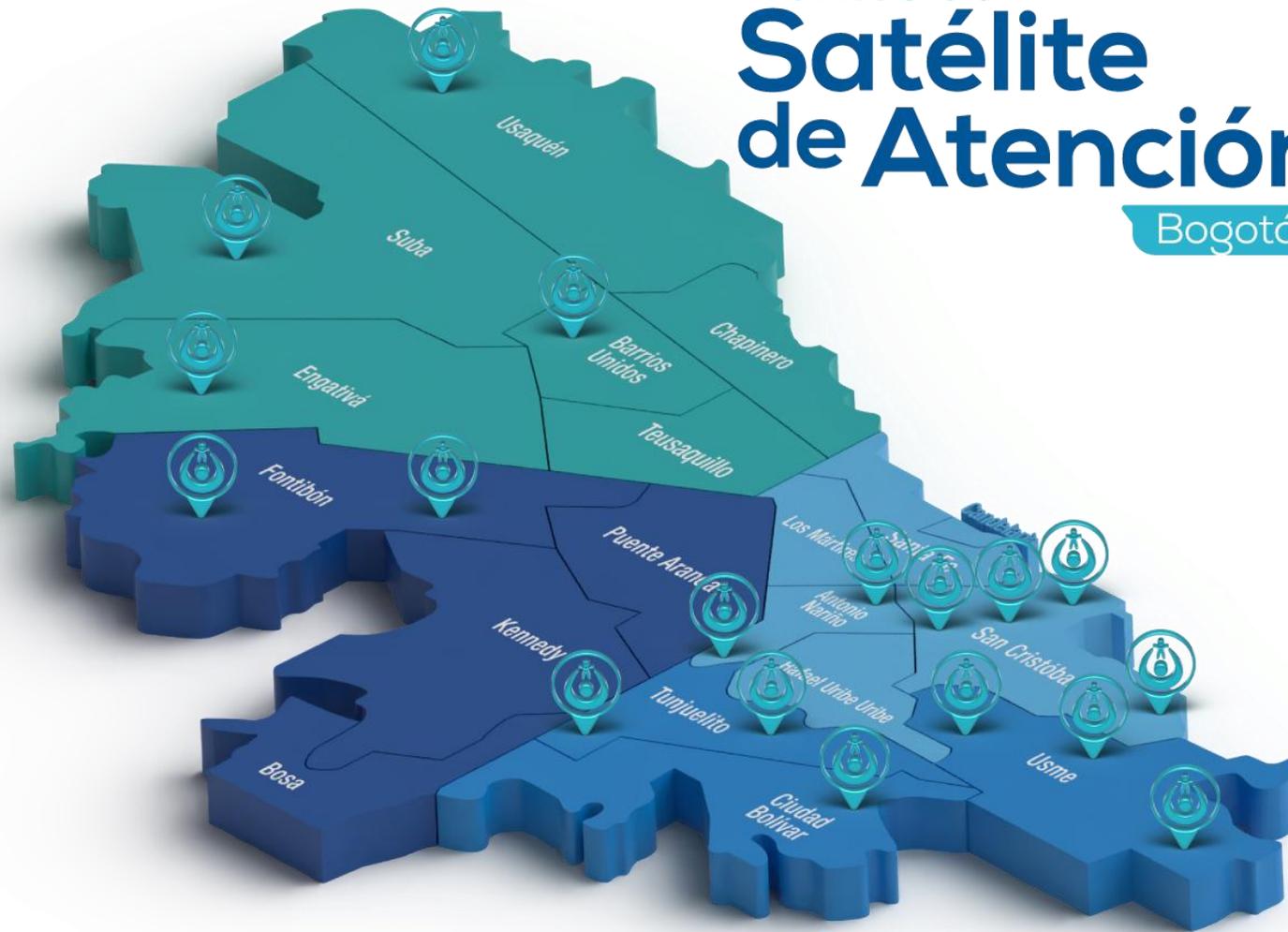
Horarios de atención
 L-M. 6:00 a.m. a 4:00 p.m.
 J-V. 6:00 a.m. a 3:00 p.m.
 S. 8:00 a.m. a 11:00 a.m.

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

8 Puntos de atención Bogotá
1 Soacha

Puntos de Satélite de Atención

Bogotá



Usme
Instituto Nacional de Cancerología
Av. Cra. 1 Sur # 9-85
L-M: 6:30 a.m. a 4:00 p.m.
J-V: 6:30 a.m. a 3:30 p.m.

Usme
Marichuela
Cl. 76 Sur # 14 - 74

Fontibón
Boston
Cra. 104 # 20C - 31

Tunjuelito
Hopital Tunal
Cra. 20 # 47B - 35 Sur

Usme
Manuela Beltrán
Cra. 44D # 69 i - 16

Tunjuelito
Vista Hermosa
Cra. 18C # 66 - 55 Sur

Rafael Uribe Uribe
Chircales
Cra. 5J # 48F Sur-69

Hospital de Suba
Cra. 104 # 100-100
Rendición de Cuentas
Vigencia 2024

San Cristóbal
San Blas
Tr. 5 Este # 19 - 50 Sur

Usaquén
Servitá
Cl. 165 # 7-52

Antonio Nariño
Santa Clara
Cra. 14B # 1 - 45 Sur

Engativá
Tr. 100 A # 80A - 50

Antonio Nariño
HOMI
Av. Caracas # 1 - 13

San Cristóbal
Primera de Mayo
Cl. 20 Sur # 8A - 58

Ciudad Bolívar
Meissen
Cra. 60G # 18A - 09 Sur

San Cristo
Jorge Eliécer Gaitán
Cra. 4A Este # 5 - 20

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

Casa Consumidor
Barrios Unidos
Cl. 74A # 63 - 10
L-M: 9:00 a.m. a 4:30 p.m.
J-V: 9:00 a.m. a 3:30 p.m.

Casa Consumidor
Fontibón*
Cl. 18- Cra. 100 esquina
L-M: 9:00 a.m. a 4:30 p.m.
J-V: 9:00 a.m. a 3:30 p.m.

Casa Consumidor
San Cristóbal*
Av. 1 de Mayo # 1 - 40 Sur
L-M: 9:00 a.m. a 4:30 p.m.
J-V: 9:00 a.m. a 3:30 p.m.

16 Satélite
3 Casa del consumidor

Puntos de Atención al Usuario

Departamento del Meta



Villavicencio
Carrera 40 # 26C-34
Barrio El Maizaro

Acacias
Calle 14 # 21-37
El Centro

Granada
Calle 15 # 1-35 Barrio
Villa Carmelita

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

Restrepo
Carrera 6 # 8-82
El Centro

Cumaral
Carrera 21 # 12-37
El Centro

Castilla La Nueva
Calle 6 # 4-25
Villa Milena

Inspección La Julia
Diagonal al
Centro de Salud

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

Mesetas
Carrera 7 # 9-03
El Centro

Uribe
Carrera 7 # 5-12
El Centro

Mapiripán
Calle 4 # 18-39
Barrio La Loma

Barranca de Upiá
Carrera 3 # 11-73
El Centro

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

Fuentedeoro
Calle 14 No.15-93
Barrio Buenos Aires

Puerto Rico
Calle 12 # 1-119
El Centro

El Calvario
Calle 5 # 4-27
El Centro

Puerto Lleras
Calle 7 # 3-52
El Centro

Puerto Gaitán
Calle 14 # 5-38
Barrio Popular

El Dorado
Calle 5 # 4-22
El Centro

San Juanito
Carrera 3 # 7-47
El Centro

San Martín
Carrera 6 No. 8 - 05
Barrio Los Fundadores

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

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

Cubarral
Calle 9 # 5A-78
esquina Santa Lucía

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

El Castillo
Carrera 7 # 10-71
El Centro

La Macarena
Calle 8 # 6-58
El Centro

Cabuyaro
Carrera 8 # 7-26
El Centro

Lejanías
Carrera 14 # 6-19
El Centro

Puerto López
Calle 7 # 6-69
Barrio Gaitán

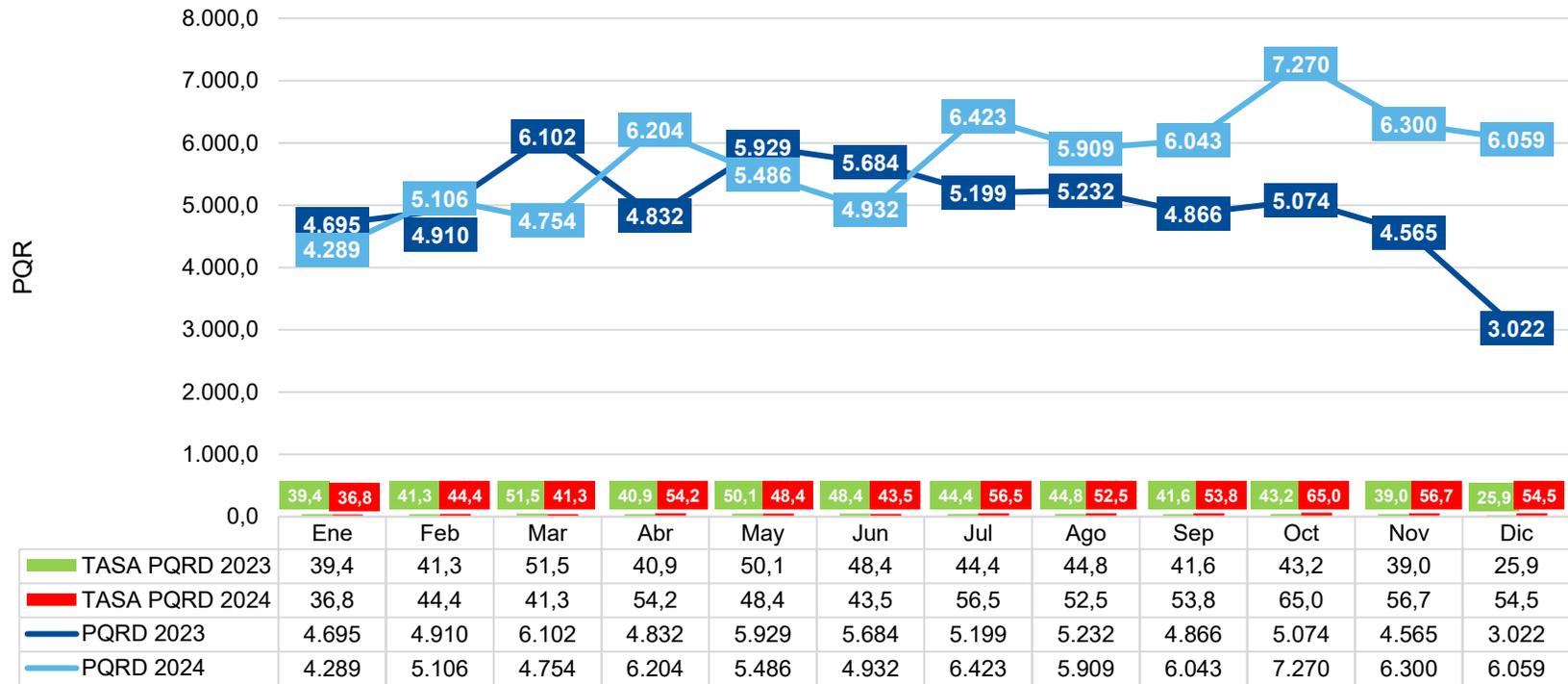
Horarios de atención

Lunes 6:00 a.m. a 12:00 p.m.
a Viernes 1:00 p.m. a 3:00 p.m.
Sábados 8:00 a.m. a 11:00 a.m.
Primer y tercer sábado del mes

3 Puntos de atención Meta
27 Puntos Municipales

Comportamiento de las PQRD – Tasa

Principales causas 2023 - 2024



Principales Causales PQR 2023

39.478 65% Oportunidad Citas Red Contratada	6.974 12% No Suministro Medicamentos	5.158 9% Dificultad Accesibilidad Administrativa	
4.142 7% Demora en la Prestación de Servicios	2.256 4% Inconsistencias Sistemas de Información-Asegura	443 1% Prestaciones Económicas	2.028 3% Otros

Principales Causales PQR 2024

44.366 65% Oportunidad Citas Red Contratada	12.088 18% No Suministro Medicamentos	5.502 8% Demora en la Prestación de Servicios	
2.414 4% Inconsistencias Sistemas de Información-Asegura	1.719 2% Dificultad Accesibilidad Administrativa	658 1% Prestaciones Económicas	2.028 3% Otros

En 2024 se registraron **68.775 PQR**, un aumento del 14% frente a 2023 (60.110), manteniéndose la Superintendencia Nacional de Salud (SNS) como principal canal con el 74% de los casos.

La tasa promedio de PQR pasó de **42,5 en 2023** a **50,6 en 2024** debido a la disminución del 3,6% en el promedio de afiliados, que pasó de **1.177.048 en 2023** a **1.133.586 en 2024**.

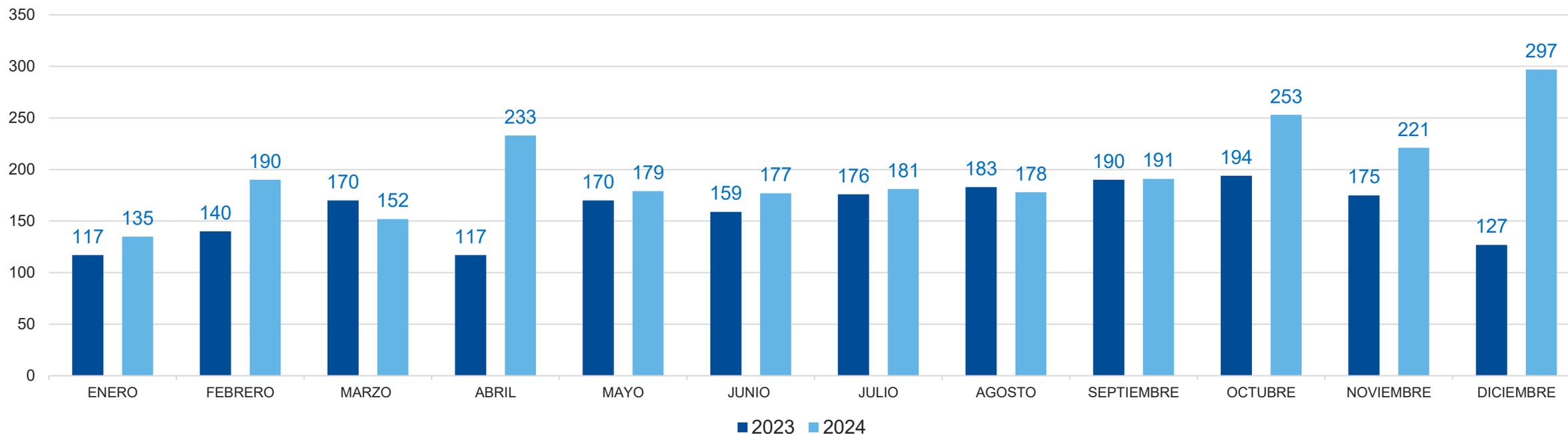
Las principales causas, que representan el 82% del total, se relacionan con demoras en la asignación de citas en la red contratada y dificultades en el suministro de medicamentos.

Gestión acciones de tutelas

2023 | 1.918

2024 | 2.387

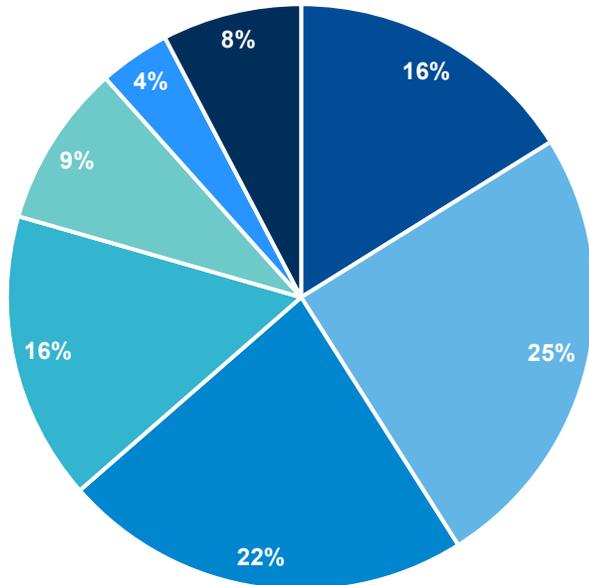
Fallos de Tutela a favor de los usuarios en relación con la prestación de servicios de salud



Gestión de acciones de tutelas

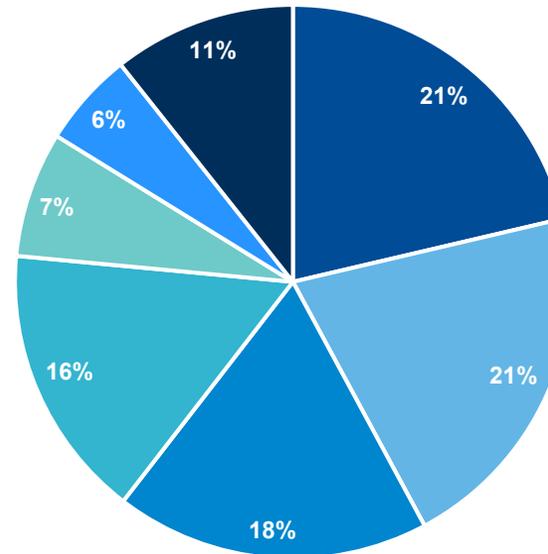
Comparativo motivos de fallos de 2023 -2024

Motivos de fallos de Tutela 2023



- MEDICAMENTOS
- CONSULTAS MEDICAS
- PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS Y NO QUIRÚRGICOS
- DISPOSITIVOS E INSUMOS
- AYUDAS DIAGNOSTICAS Y/O LABORATORIO CLÍNICO
- SERVICIOS DOMICILIARIOS (ENFERMERÍA, TERAPIAS, VALORACIONES)
- OTROS

Motivos de fallos de Tutela 2024



- MEDICAMENTOS
- CONSULTAS MEDICAS
- PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS Y NO QUIRÚRGICOS
- DISPOSITIVOS E INSUMOS
- AYUDAS DIAGNOSTICAS Y/O LABORATORIO CLÍNICO
- SERVICIOS DOMICILIARIOS (ENFERMERÍA, TERAPIAS, VALORACIONES)
- OTROS

Mecanismos de atenciones prioritaria canal presencial

Rendición de Cuentas
Vigencia 2024

Puntos de Atención al Usuario Bogotá, Meta y Soacha / Enero - diciembre 2024



Los puntos de atención cuentan con el sistema Digiturno, que optimiza la asignación de turnos y prioriza la atención de personas con derecho preferencial. Además, las salas fueron adecuadas estéticamente y señalizadas con módulos exclusivos para atención prioritaria.

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

TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA EN SALA CANAL PRESENCIAL Y NO PRESENCIAL

Puntos de Atención al Usuario Bogotá-Meta y Soacha
Call center – APP – Video atención
Enero – Diciembre 2024

Puntos de atención Bogotá D.C. y Soacha

Bosa	Barrios Unidos	Kennedy	Misericordia
0:52:13	0:36:10	0:40:13	0:40:38

Suba	Tunal	Usme	Soacha
0:28:30	0:55:18	0:33:17	0:13:56

Puntos de atención Departamento del Meta

Acacías	Granada	Villavicencio
0:37:55	0:35:21	0:26:05

Call center – APP – Video atención

Call Center	Video atención	APP
0:03:00	0:03:57	1 Dia

Asociaciones de usuarios Capital Salud EPS-S

Enero – Diciembre 2024

Rendición de Cuentas

Vigencia 2024



Con el propósito de fomentar la participación social en el transcurso del año 2024, Capital Salud EPS-S implementó estrategias exitosas para consolidar y establecer asociaciones de usuarios en diversos municipios del Departamento del Meta y en la Ciudad de Bogotá.

En la actualidad, existen **26 Asociaciones de Usuarios**

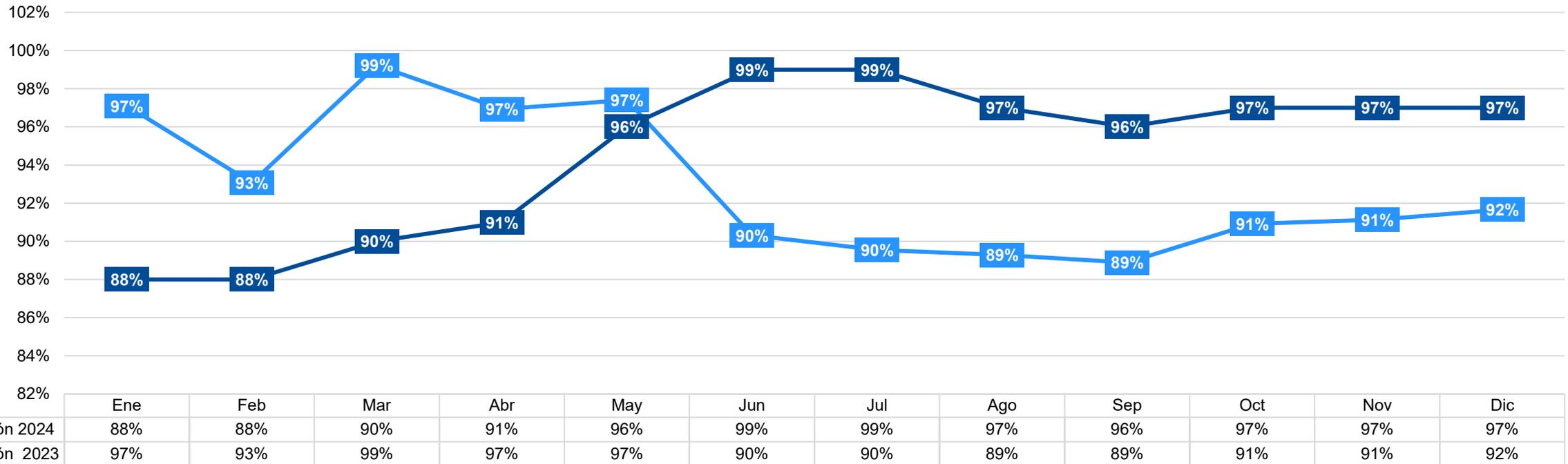
Bogotá 1

Soacha 1

Meta 24

Satisfacción canales de atención Capital Salud EPS-S

2023 - 2024



Mensualmente se mide la satisfacción de los usuarios en los canales de atención, evaluando aspectos como infraestructura, tecnología, servicio y claridad en la información. En 2023 y 2024, la satisfacción general se mantuvo por encima del 90%. Sin embargo, en el primer cuatrimestre de 2024 se presentó una desviación, que fue corregida con un plan de mejora, permitiendo cumplir la meta en los siguientes periodos.

Logros Dirección de Atención al Usuario

Rendición de Cuentas

Vigencia 2024



Implementación de un canal digital accesible para la población, permitiendo la gestión de múltiples trámites desde la comodidad casa



Fortalecimiento de espacios de participación ciudadana, para la toma de decisiones y la gestión pública con transparencia y acceso a la información.

- Diálogos ciudadanos
- Rendición de cuentas



Cumplimiento de los indicadores de satisfacción del usuario, evidenciando una experiencia positiva en los diferentes canales de atención al usuario.



Ampliación y adecuación de puntos de atención presencial, distribuidos en los diferentes departamentos, asegurando un acceso efectivo a los usuarios



Implementación de la política de racionalización de trámites, con el objetivo de simplificar y reducir los procesos administrativos para el usuario.



Ampliación de canales alternos de atención para garantizar la continuidad del servicio ante caídas en la red de datos.

Retos y acciones Atención al Usuario



Desmaterialización de las autorizaciones.



Respuesta oportuna a las peticiones quejas y reclamos de los usuarios.



Fortalecimiento continuo de los procesos de atención al usuario, mediante auditorías internas y externas, y la implementación de planes de mejora que garanticen el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos por la normatividad vigente.



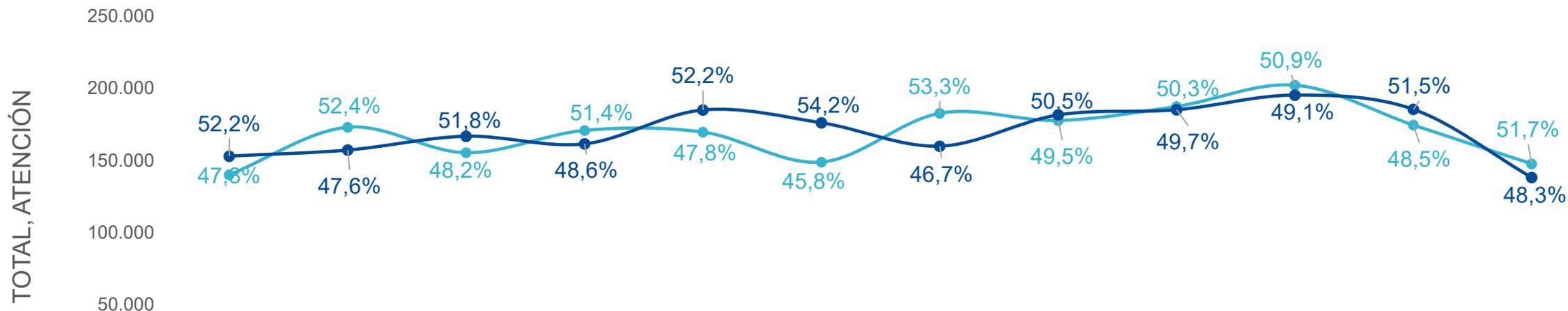
Fortalecimiento de la red contratada.



Mejorar condiciones en los puntos de atención en cumplimiento con la norma.

Atenciones canal presencial

Puntos de Atención al Usuario Bogotá-Meta y Soacha / Enero – Diciembre 2023 - 2024



	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Total 2024	140.124	173.062	155.373	170.841	169.677	148.874	182.777	177.741	187.498	202.240	174.551	147.640
Total 2023	153026	157206	166808	161507	185080	176174	159920	181623	185198	195391	185477	138144

Participación por Sucursal - Vigencia 2024

Bogotá 73%

Meta 26%

Soacha 1%

A partir del gráfico, se evidencia que entre 2023 y 2024 los promedios de atención presencial se han mantenido estables, con variaciones mínimas entre meses. Durante 2024, Bogotá D.C. concentra de manera consistente la mayor proporción de atenciones mensuales, representando el 73% del total (2.030.398 usuarios), seguida por Meta con el 26% y Soacha con apenas el 1%.



SC-2002029

Fuente: Informes de canales de atención 2024 – Dirección de Atención al Usuario

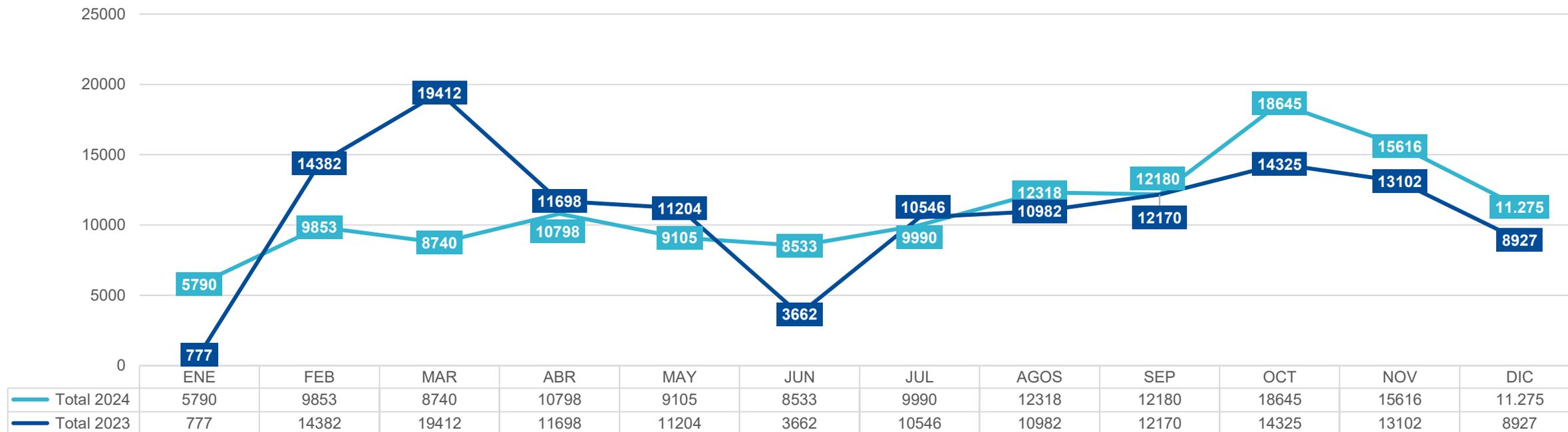


SECRETARÍA DE SALUD



Atenciones canal no presencial Capital Salud EPS-S

Call center – APP – Video atención / Enero – Diciembre 2023 - 2024



Durante 2023 y 2024, el canal no presencial mantuvo un promedio de atención estable; sin embargo, en el segundo semestre de 2024 se evidenció un aumento del 7% frente al promedio de 2023. En diciembre se incorporó el canal de videoatención a través de la página web www.capitalsalud.gov.co. En el mes de Diciembre se atendieron 11.280 usuarios: el 97% por Call Center, el 2% mediante la app y el 1% por videoatención.

Panel 3:

Capital Salud Te Informa

Gestión y resultados administrativos y financieros.





POR ESTAS
INSTALACIONES
GRACIAS
POR MIS GAFAS
GRACIAS
POR MIS AUDIFONOS
S.E. W. HERRERA
BOGOTÁ



Aspectos Financieros



SC-2002029



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE
SALUD



CONDICIONES FINANCIERAS Y GESTIÓN DE RECURSOS

Indicadores de habilitación financiera

Seguimiento cumplimiento de indicadores

Para los periodos comprendidos entre el Enero – Diciembre de 2024

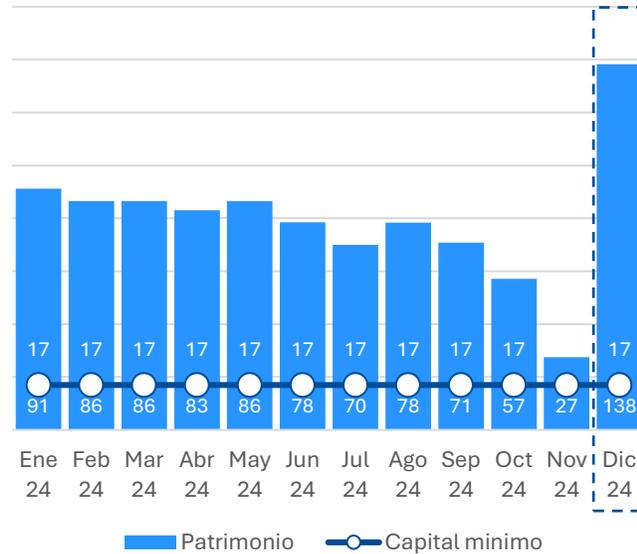
1. Capital Mínimo

+100,00% ●

+ 121.230

Indicador de cumplimiento

Cifras con corte al mes de diciembre



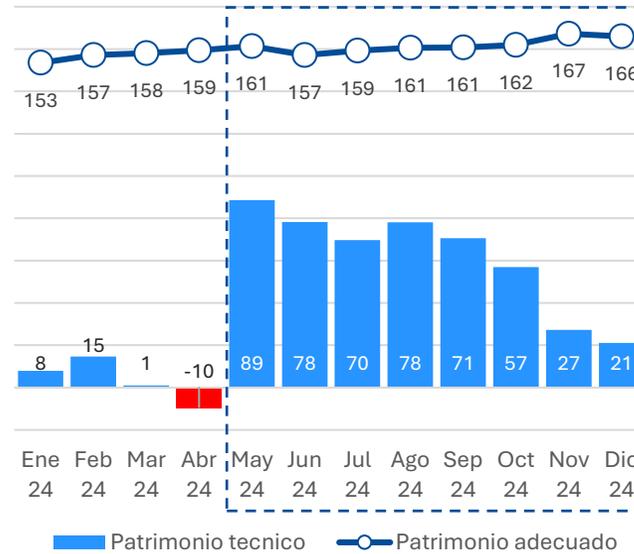
2. Patrimonio adecuado

12,71% ✖

-144.925

Indicador de cumplimiento

Cifras con corte al mes de diciembre



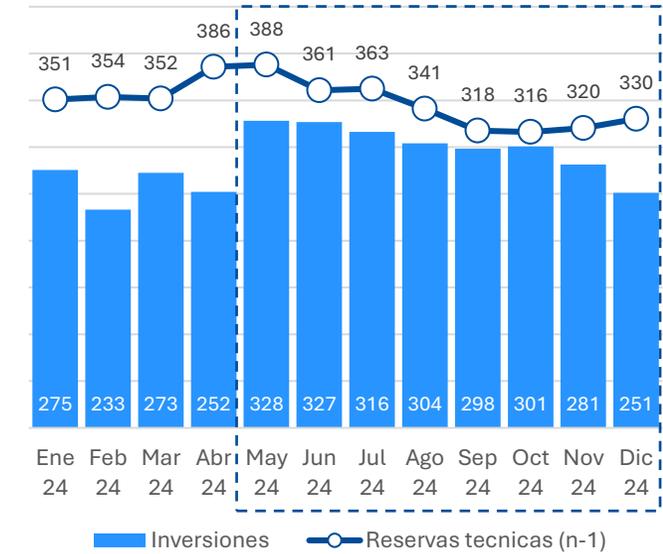
3. Régimen de inversiones

76,10% ✖

-78.887

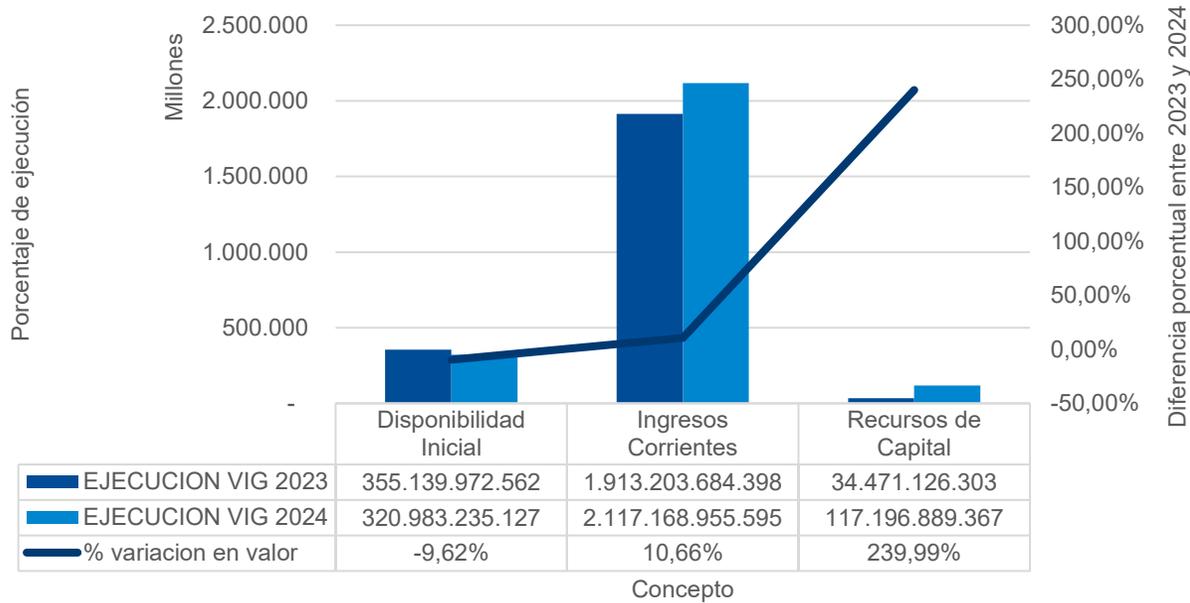
Indicador de cumplimiento

Cifras con corte al mes de diciembre

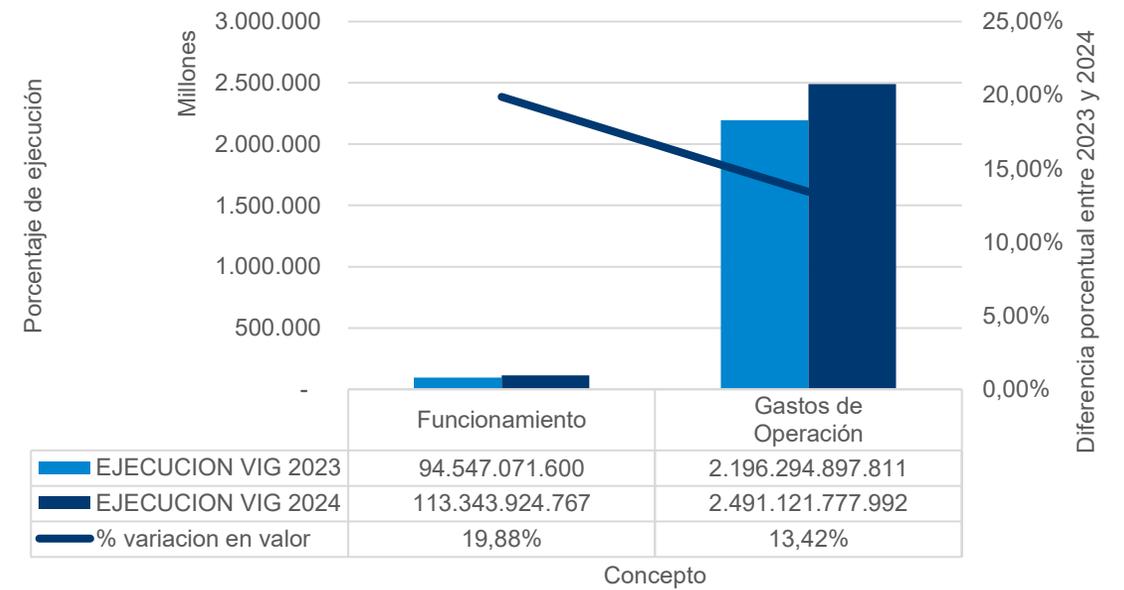


Ejecución presupuestal vigencias 2023 y 2024

Ingresos 2023 Vs 2024 Ejecución Presupuestal



Gastos 2023 - 2024 Ejecución Presupuestal



EJECUCION VIG 2023 EJECUCION VIG 2024 % variacion en valor

EJECUCION VIG 2023 EJECUCION VIG 2024 % variacion en valor

Ejecución gastos

2.290.841.969.411
2023

2.604.465.702.759
2024

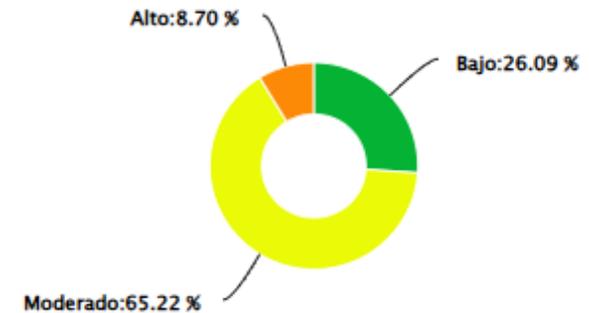
Fuente: Coordinación Presupuestal – Dirección Administrativa y Financiera

Riesgos financieros - Riesgo Inherente

PROBABILIDAD	Muy alta	AF R-075										
	Alta	AF R-112					AF R-077					
	Media	AF R-020 AF R-024 AF R-051 AR R-055 AF R-116					AF R-076 AF R-078 AF R-173			AF R-045		
		AF R-179					AF R-174					
	Baja	AF R-003 AF R-006 AR R-011 AF R-014 AF R-018					AF R-013 AF R-053 AF R-126					
		AF R-159										
Muy baja												
		Leve					Menor			Moderado	Mayor	Catastrófico
		IMPACTO										

6 - 26,1%	Bajo	15 - 65,2%	Moderado	2 - 8,7%	Alto	0 - 0,0%	Extremo
Total escenarios: 23							

- A cierre de diciembre de 2024, se tenían 23 riesgos clasificados por los líderes de cada proceso como financieros: Liquidez, Crédito, Mercado de Capitales y actuariales; el riesgo inherente representa el 8,7% en Riesgo Alto, 65,2% Riesgo Moderado y 26,1% Riesgo bajo respectivamente.

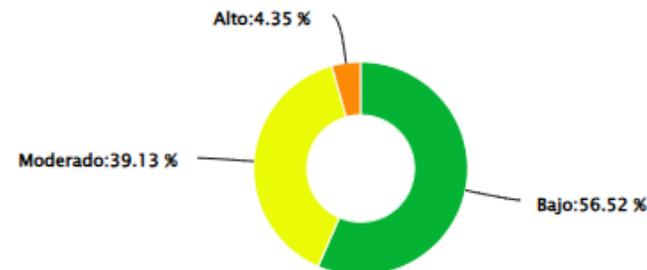


Riesgos financieros - Riesgo residual

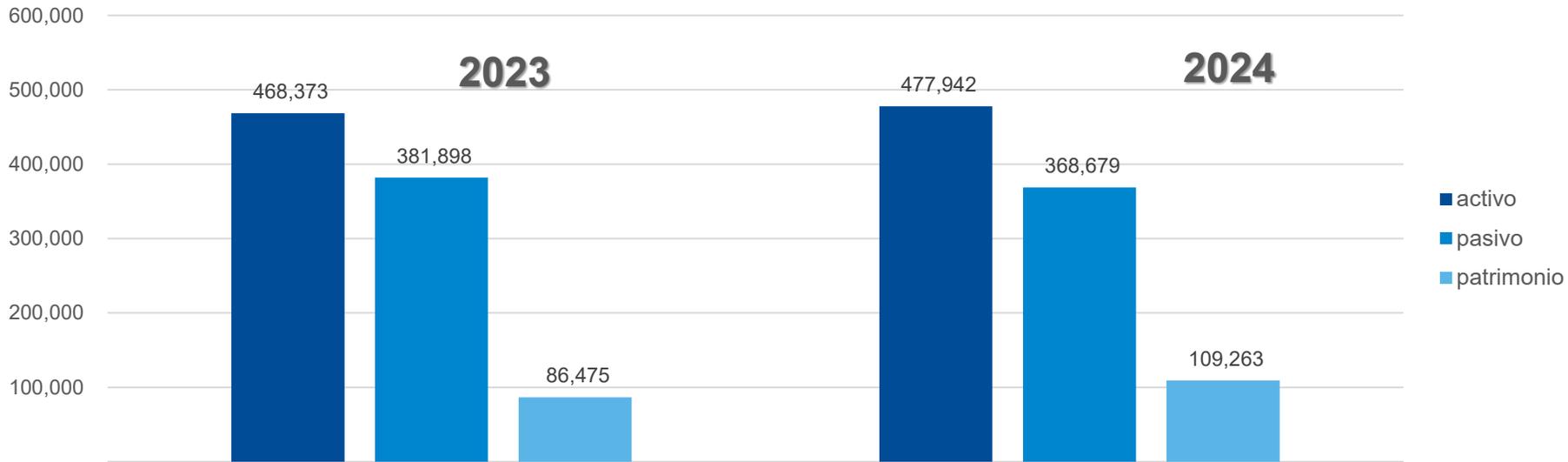
PROBABILIDAD	Muy alta										
	Alta	AF R-075									
	Media	AF R-112 AF R-179		AF R-077							
	Baja	AF R-006 AF R-116	AF R-020 AF R-159	AF R-024	AF R-051 AR R-055	AF R-053 AF R-173	AF R-076 AF R-174	AF R-078		AF R-045	
	Muy baja	AF R-003 AR R-011		AF R-014	AF R-018	AF R-013 AF R-126					
		Leve				Menor			Moderado	Mayor	Catastrófico
	IMPACTO										



A cierre de diciembre de 2024, se tenían 23 riesgos clasificados por los líderes de cada proceso como financieros: Liquidez, Crédito, Mercado de Capitales y actuariales; el riesgo Residual representa el 4,3% en Riesgo Alto, un 39,1% en Riesgo Moderado y 56,5% Riesgo bajo respectivamente.



Estado de situación financiera comparativo



Activo \$477.942

- 52% efectivo y equivalente de efectivo (\$251.222 millones).
- 20% cuentas por cobrar (\$93.116 millones).
- 24% estimación impuesto diferido (\$116.470 millones).

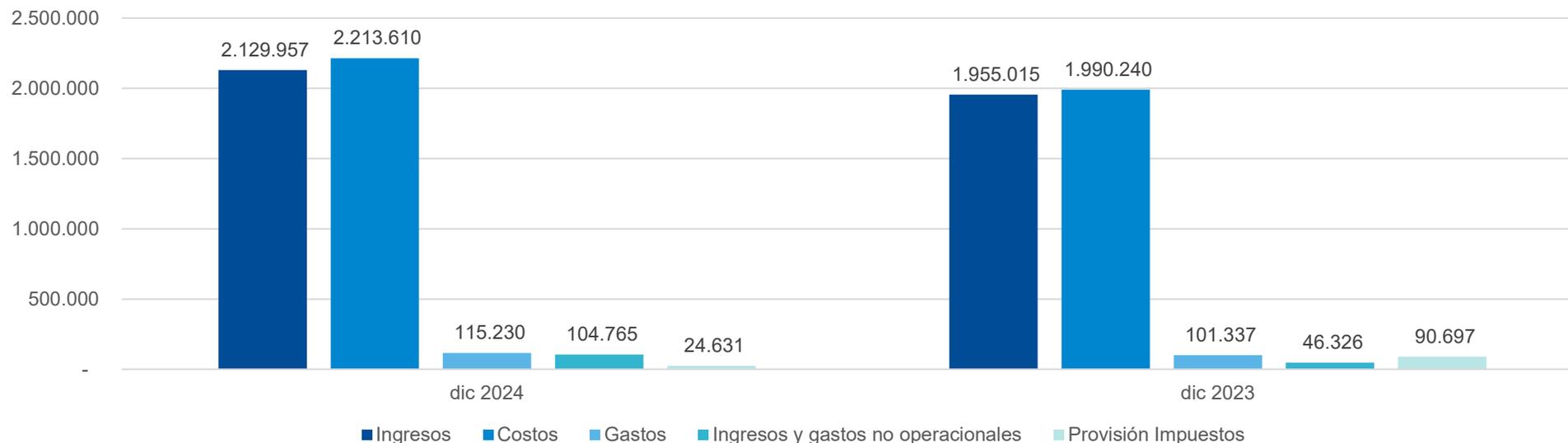
Pasivo \$368.679

- 44% CXP a proveedores médicos (\$157.866 millones).
- 42% Provisión reserva técnica (\$155.771 millones).
- 7% Glosa por conciliar (\$26.291 millones).

Patrimonio: \$109.263

- La EPS-S recibe Capitalización por \$92.275 millones.
- Pérdida del Ejercicio \$69.487 millones

Estado de resultados comparativo



Ingresos \$2.129.957

- 89% UPC subsidiado (\$1.895.234 millones).
- 5% UPC contributivo (\$101.045 millones).
- 4% Presupuestos Máximos (\$77.324 millones).

Costos \$2.213.610

- 91% servicios y tecnologías cubiertos con UPC (\$2.012.242 millones).
- 5% servicios cubiertos con Presupuestos Máximos (\$106.248 millones).

Gastos: \$115.230

- 55% gastos de personal (\$63.046 millones)
- 29% gastos administrativo (\$33.68 millones).

Logros Dirección Administrativa y Financiera

Rendición de Cuentas

Vigencia 2024 



Estados de Cuentas

Generación estado de cuenta actualizado y accesible a través de una ruta compartida, facilitando la consulta y conciliación de cartera.



96% de los anticipos

Legalización del 96% de los anticipos pendientes a 31 de diciembre 2023.



Conciliación Cartera

- Asistencia mesas de conciliación y flujos de recursos.
- Cumplimiento acuerdos de pagos y compromisos de conciliación de cartera.



Gasto

Cumplimiento del Giro Directo a los prestadores de los recursos del RS – RC – PM.



Control

Cumplimiento 100% de reportes anuales y trimestrales a entidades de control (SNS, Contaduría, SHD, DIAN).

Retos Dirección Administrativa y Financiera

Rendición de Cuentas

Vigencia 2024 



ERP

Integración Módulos de Presupuestos. Contabilidad / Tesorería.



Flujo Recursos

Garantizar la administración y seguridad de los recursos de la EPS, garantizando el Flujo de los recursos.



Tributario

Fortalecimiento Procesos y Procedimientos Gestión Tributaria.



Liquidación contratos

Liquidar contratos, generación paz y salvo, y liberación de saldos.



Portafolio

Diseño e implementación Portafolio de Inversiones.



Panel 4: Capital Salud se transforma

Certificación Icontec
ISO 9001:2015 y
resultados del índice de
desempeño
institucional.

Procesos Certificados

Diciembre 2024



SC-2002029



ICONTEC

Servicio al ciudadano Gestión del acceso a los servicios de salud

La implementación de la norma fue un reto enriquecedor, partiendo de un diagnóstico que permitió identificar mejoras, fortalecer procesos y alinear acciones con la satisfacción del cliente y la mejora continua.

Procesos auditados

- 01 Gestión del acceso a los servicios en salud.
- 02 Direccionamiento Estratégico y Oportunidades
- 03 Riesgo y cumplimiento.
- 04 Talento humano
- 05 Servicio al ciudadano.
- 06 Gestión administrativa
- 07 Contratación
- 08 Gestión de la Red de Servicios de Salud
- 09 Sistema Integrado de Gestión.

Hallazgos

Plan de mejora de no conformidades

No
conformidades

1

La organización no determina; proporciona la infraestructura en la operación de sus procesos.

81.8%

Avance de ejecución

Plan de oportunidades de mejora

Oportunidades

16

92%

Avance de construcción

1. Sistema de Gestión de calidad

100% 6

2. Desarrollo del Talento Humano

100% 3

3. Gestión de PQRD

100% 2

4. Seguimiento y Evaluación

100% 1

5. Gestión de Riesgo Corporativo

100% 2

6. Planeación Estratégica

50% 2

Modelo integrado de planeación y gestión MIPG

Formulario Único de reporte de avances de la gestión (FURAG)

Seguimiento y avances MIPG 2021 - 2024

Rendición de Cuentas

Vigencia 2024

Resultado medición índice de desempeño institucional



Año 2021



Año 2022



Año 2023



Año 2024

Capacitaciones
Líderes políticas

Aplicación de
autodiagnósticos

Mesas de trabajo
Acompañamientos

Evidencias
consistentes (URL)

Estrategia el
Desafío MIPG

Formulación plan
disminución de brechas

Video Logros





Preguntas



06

07

08

09

capitalsalud

CapitalSalud
#teCuida



Síguenos en:



capitalsalud.gov.co



SECRETARÍA DE
SALUD

