

Rendición de Cuentas III Trimestre 2025

TABLA DE CONTENIDO



CapitalSalud
***TeCuida**

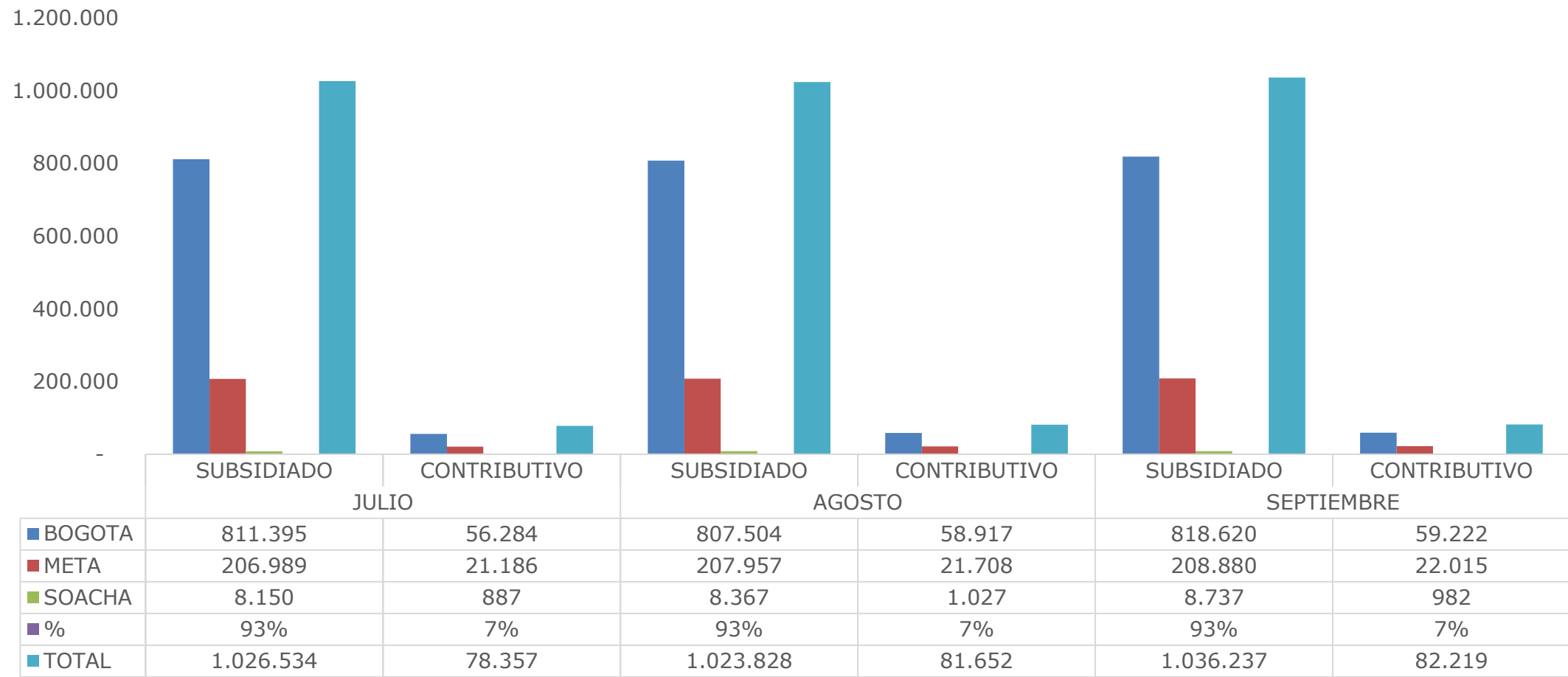
AFILIADOS



SECRETARÍA DE
SALUD



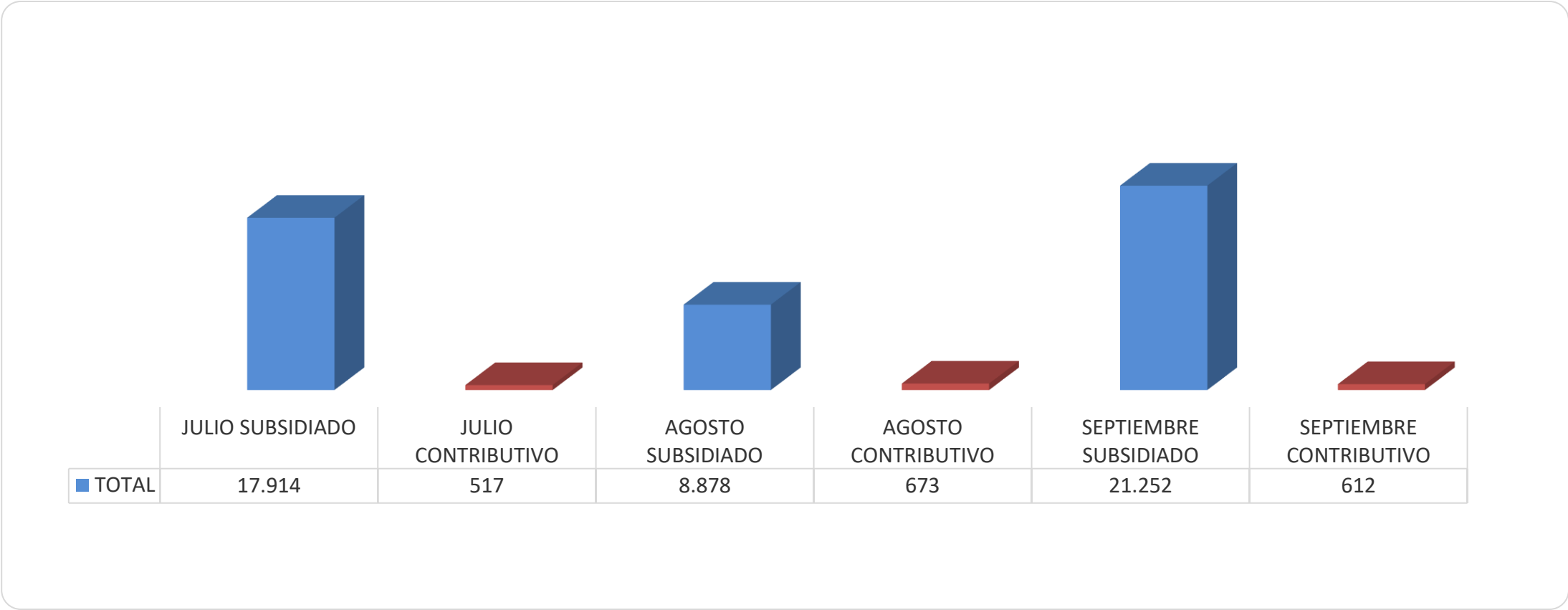
COMPORTAMIENTO AFILIADOS III TRIMESTRE 2025



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

Al cierre del tercer trimestre de 2025, el 93 % de los afiliados pertenece al régimen subsidiado, mientras que el 7% corresponde al régimen contributivo.

COMPORTAMIENTO DE NUEVOS AFILIADOS A NIVEL NACIONAL

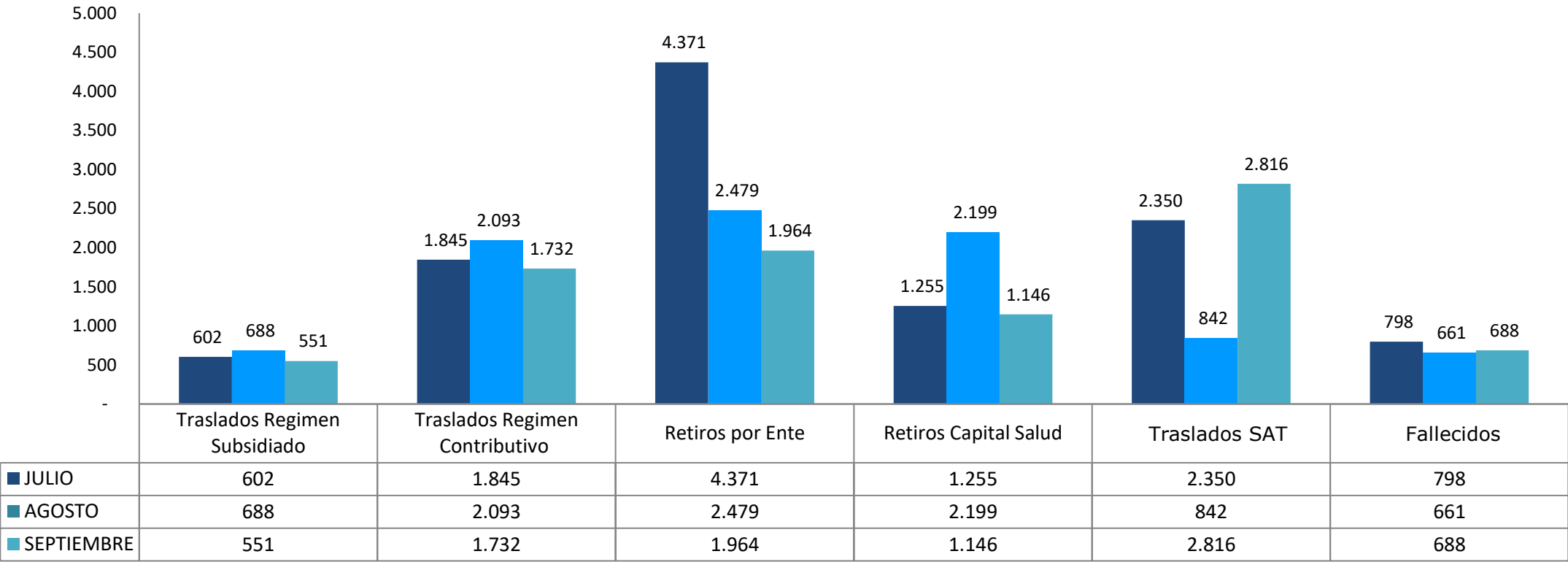


Fuente: ADRES Resultado BDUA con corte III trimestre de 2025 – Dirección de Operaciones

Durante el tercer trimestre de 2025, ingresaron a la entidad 49.846 nuevos afiliados, cifra que no incluye los movimientos relacionados con el proceso de movilidad entre regímenes.

NOVEDADES

COMPORTAMIENTO DE TRASLADOS Y RETIROS III TRIMESTRE 2025



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

Comportamiento de las novedades, sin incluir los movimientos asociados a la movilidad entre regímenes.

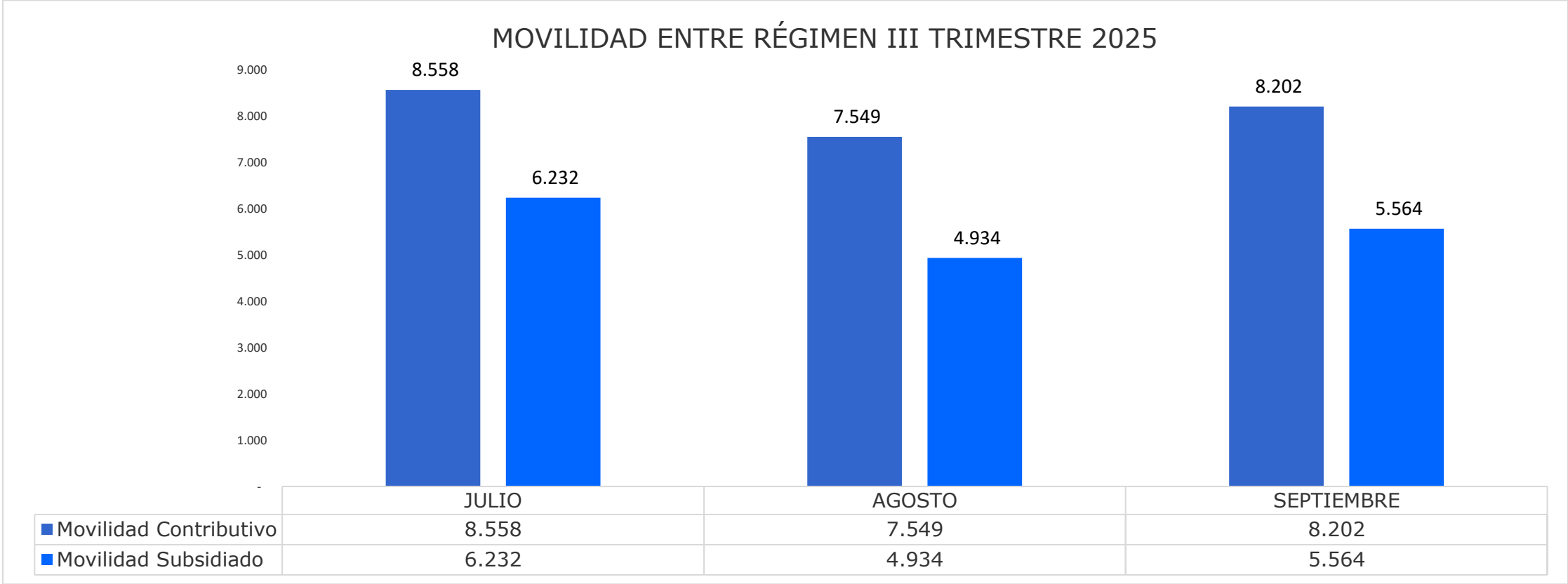
Nota: Al corte del 30 de septiembre de 2025, Capital Salud EPS-S no registra afiliados en estado de suspensión.



SECRETARÍA DE SALUD



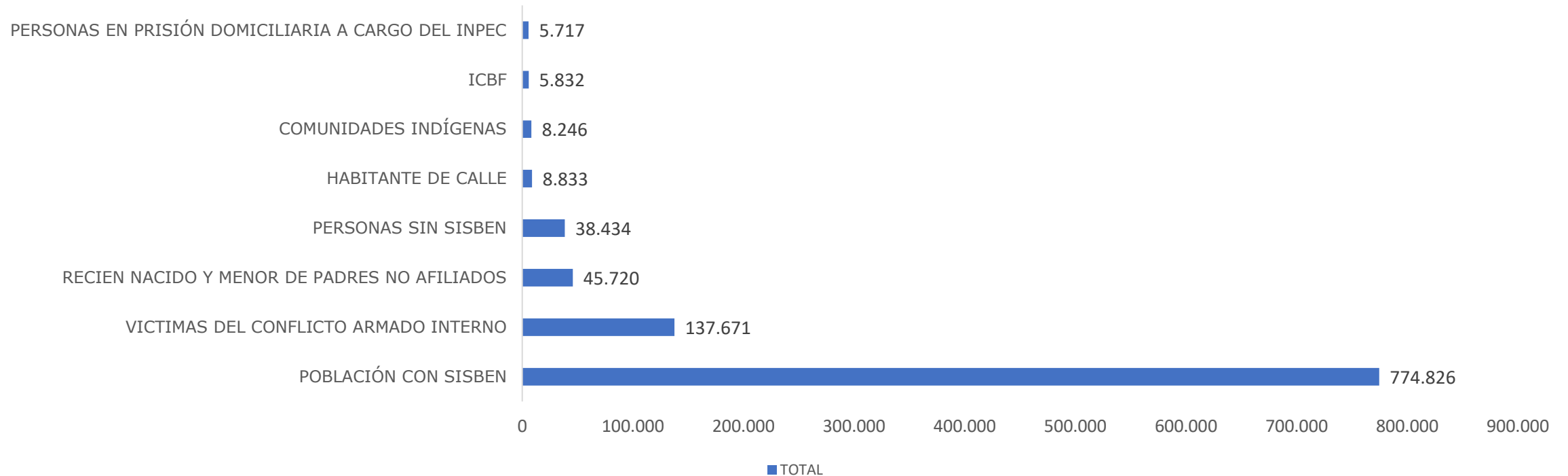
MOVILIDAD ENTRE RÉGIMENES



Fuente: ADRES Resultados BDUA con corte III trimestre de 2025. Dirección de operaciones

Durante el tercer trimestre de 2025 se evidenció un incremento en las movilidades hacia el régimen contributivo, lo que refleja que una parte de la población ha adquirido capacidad de pago y manifiesta su interés en continuar afiliada a Capital Salud EPS-S.

AFILIADOS POR GRUPO POBLACIONAL A NIVEL NACIONAL

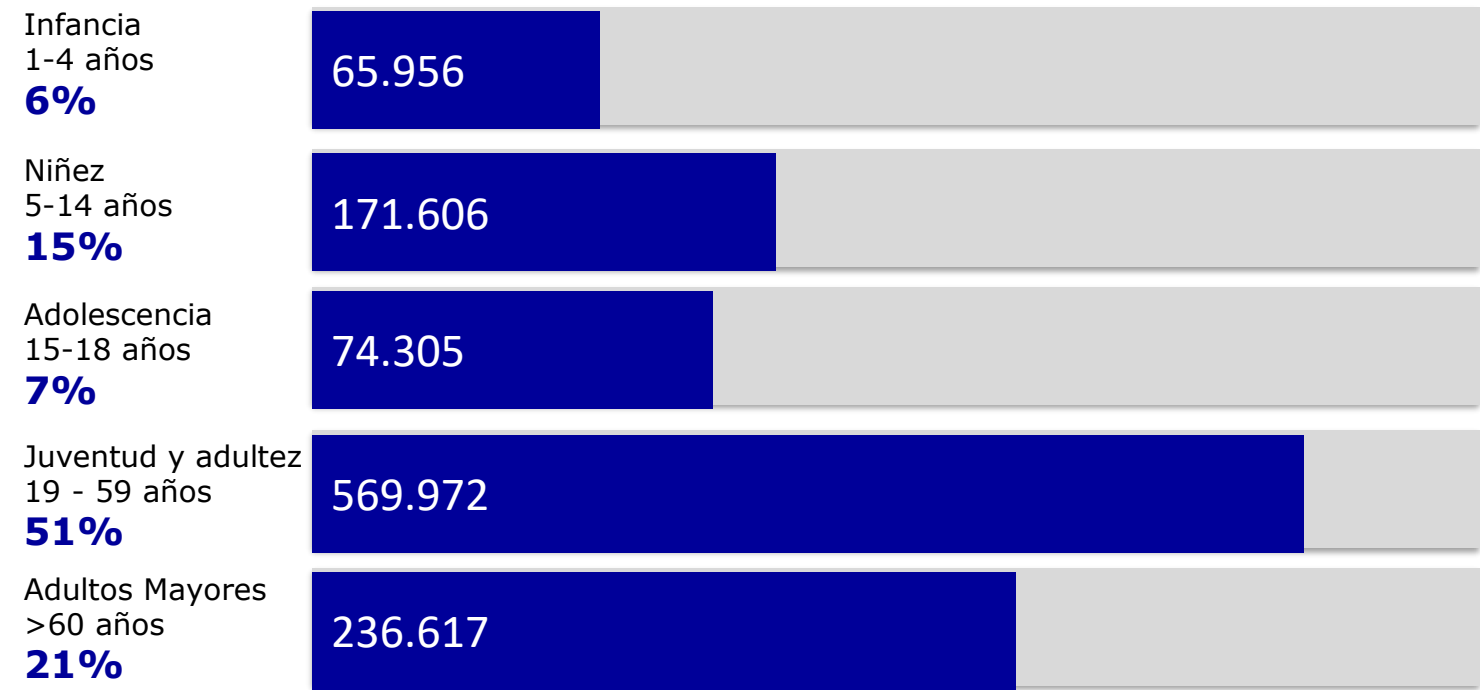


Fuente: ADRES Resultado BDUA con corte III trimestre de 2025 – Dirección de Operaciones

El 75,6 % de la población activa del régimen subsidiado cuenta con clasificación en el SISBÉN, equivalente a 774.826 usuarios. Bogotá concentra el mayor número de afiliados, mientras que el 13,4 % corresponde a víctimas del conflicto armado interno (137.671 afiliados).

CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN

CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN A NIVEL NACIONAL



Edad	Hombre	%	Mujer	%	Total
< 1 año	5.098	0%	493	0%	10.028
1-4 años	28.836	3%	27.092	2%	55.928
5-14 años	87.785	8%	83.821	7%	171.606
15-18 años	37.346	3%	36.959	3%	74.305
19-44 años	174.986	16%	197.139	18%	372.125
45-49 años	29.042	3%	35.652	3%	64.694
50-54 años	29.238	3%	36.316	3%	65.554
55-59 años	30.936	3%	36.663	3%	67.599
60-64 años	32.247	3%	37.184	3%	69.431
65-69 años	26.666	2%	31.675	3%	58.341
70-74 años	20.024	2%	2.362	2%	43.644
75 y+ años	26.164	2%	39.037	3%	65.201
TOTAL	528.368	47%	564.393	53%	1.118.456

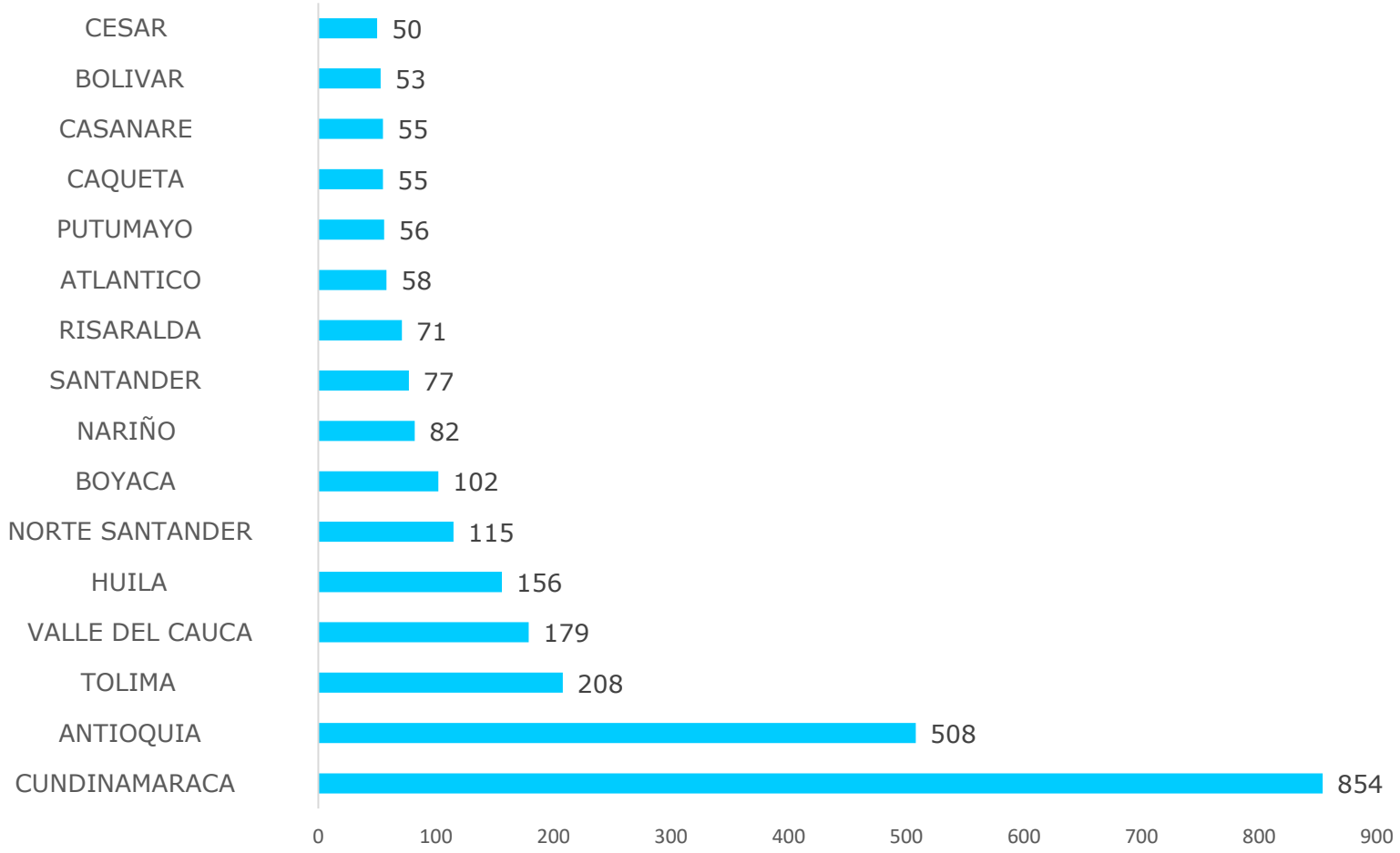
Fuente: ADRES Resultado BDUA con corte III trimestre de 2025 – Dirección de Operaciones



SECRETARÍA DE
SALUD



PORTABILIDAD



A corte de septiembre de 2025, la EPS-S ha gestionado un total de 2.679 portabilidades a nivel nacional.

Los departamentos con mayor concentración de afiliados en portabilidad son Cundinamarca, Antioquia, Tolima, Valle del Cauca, Huila, Norte de Santander, Boyacá, Risaralda, Atlántico, Nariño y Bolívar, lo que refleja una mayor movilidad de la población en estas regiones.

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



CONTRATACIÓN DE LA RED

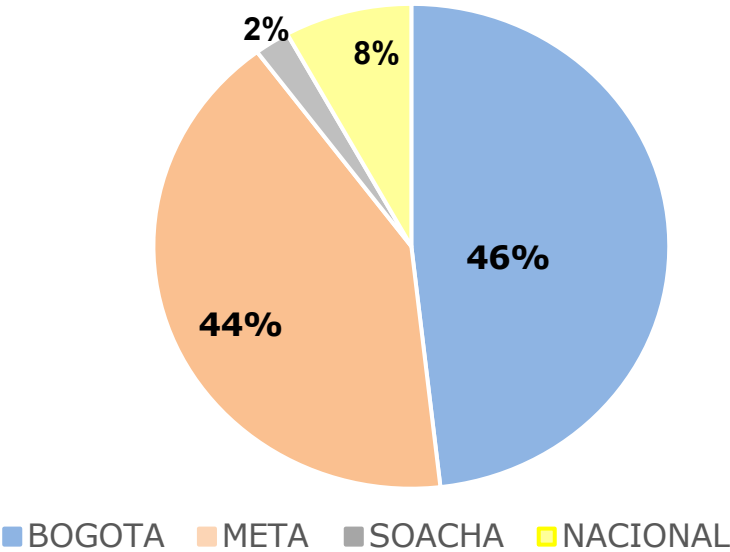
CONTRATACIÓN ASISTENCIAL

TIPO CONTRATO		CONTRATOS CAPITAL SALUD CORTE SEPTIEMBRE 2025																						
		SOACHA					BOGOTÁ						META						NACIONAL					TOTAL
	MODALIDAD						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	
RED PUBLICA	EVENTO	1	1	0	0	2	0	1	0	6	0	7	10	1	1	2	0	14	0	0	0	0	0	23
	CÁPITA	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	10	0	0	0	0	10	0	0	0	0	0	12
	PGP	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
TOTAL RED PUBLICA		1	1	0	0	2	2	1	0	10	0	13	20	1	1	2	0	24	0	0	0	0	0	39
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	27	12	0	0	39	0	17	0	9	0	26	1	0	3	0	4	70
	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	2	2
	MEDICAMENTOS CAPITA AMPLIADA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2
	MEDICAMENTOS EVENTO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	5
	TRANSPORTE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4	0	0	0	0	3	3	0	0	0	0	0	7
	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	5	5	6
TOTAL, RED PRIVADA		0	0	1	0	1	0	27	12	1	10	50	1	18	0	9	7	35	1	2	3	5	11	97
TOTAL		1	1	1	0	3	2	28	12	11	10	63	21	19	1	11	7	59	1	2	3	5	11	136

Fuente: Dirección Medica – Red y Contratación tercer trimestre 2025

CONTRATACIÓN DE LA RED

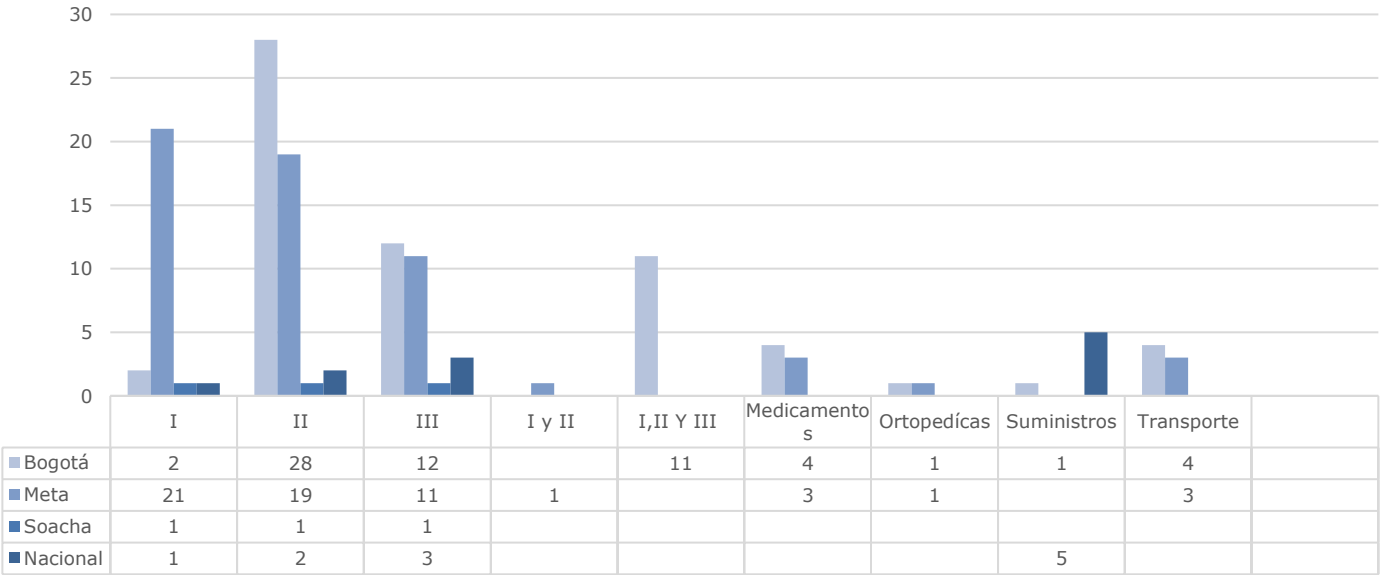
CONTRATOS A NIVEL NACIONAL



Durante el tercer trimestre de 2025, Capital Salud EPS-S gestionó un total de 136 contratos asistenciales. De este total, el 2% corresponde a Soacha, el 46% a Bogotá, el 44% a Meta y el 8% a nivel nacional.

En cuanto al tipo de contratación, tanto en la red pública como en la privada, la modalidad por evento representa el 83%, la contratación por cápita el 11%, el pago por grupo de procedimientos (PGP) el 4% y otros tipos de contratación el 2%.

MODALIDAD DE CONTRATOS A NIVEL NACIONAL



Fuente: Dirección Médica – Red y Contratación tercer 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 otra en el departamento del Meta en los cuales se desarrolla el proceso de Servicio al Ciudadano.

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

Fuente: Dirección de Atención al Usuario

En estas oficinas se concentran los profesionales que integran las líneas de acción de la Dirección de Atención al Usuario, las cuales comprenden la gestión de PQRD, la participación social y los canales de atención no presenciales.

Puntos de Atención al Usuario



Bogotá 8

Puntos Satélite
de Atención **16**

Casas del
Consumidor **3**



Soacha 1



Meta 3

Puntos
Municipales **26**



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

Fuente: Dirección de Atención al Usuario

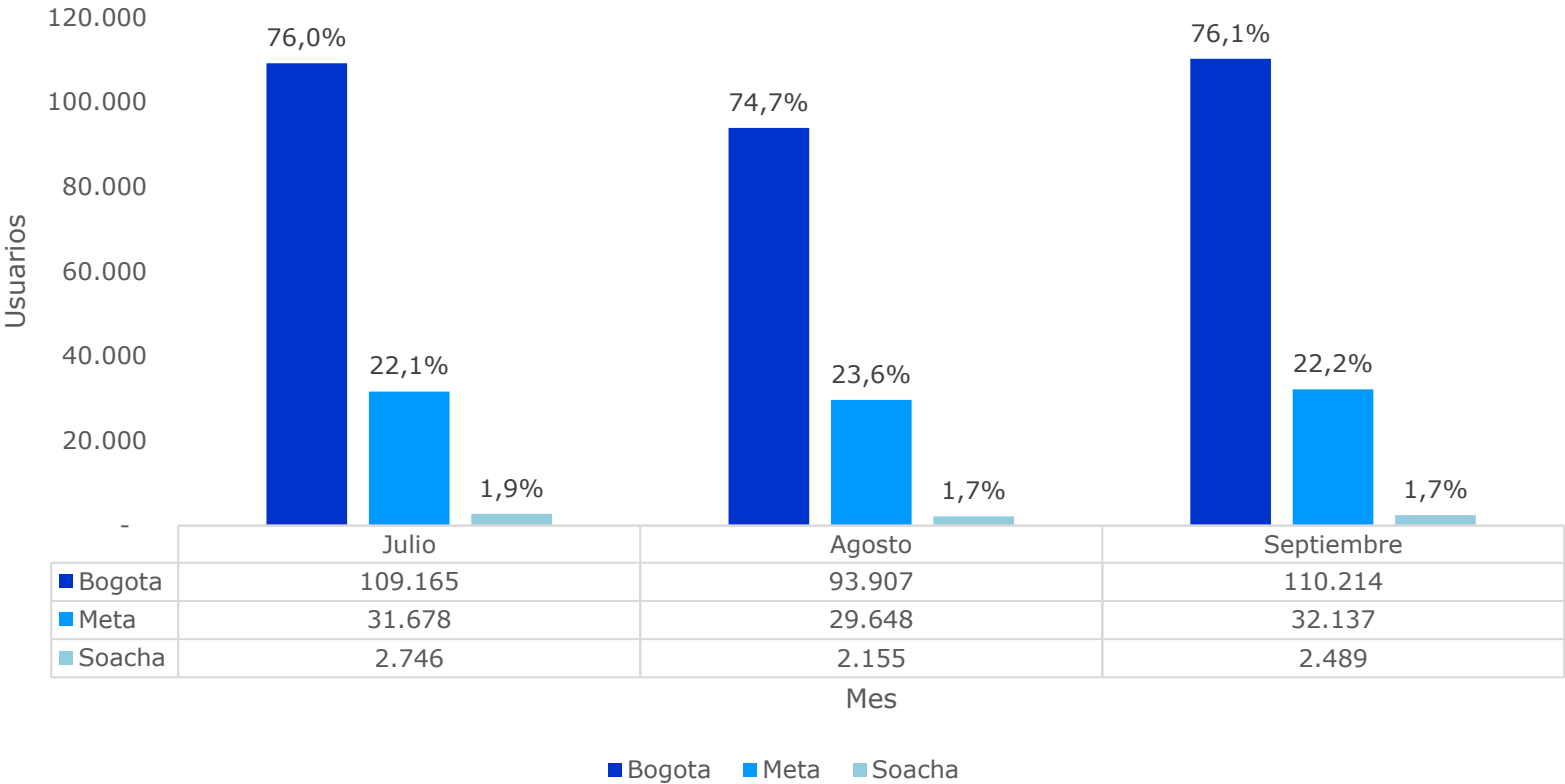


SECRETARÍA DE
SALUD



ATENCIONES CANAL PRESENCIAL

Puntos de Atención al Usuario Bogotá, Meta y Soacha



Fuente: Digiturnos Plus 5 –Dirección de Atención al Usuario

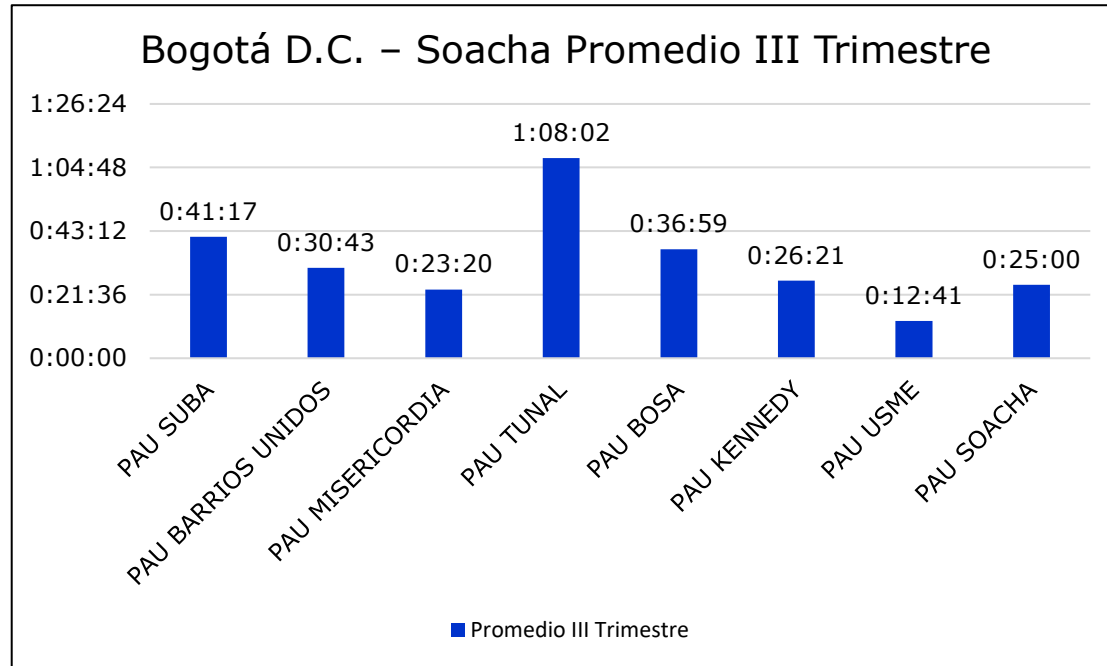
Los puntos de atención ubicados en Bogotá concentraron la mayor participación, con aproximadamente el 75,6% del total de atenciones realizadas durante el trimestre.

Atención III Trimestre		
BOGOTA	Bosa	63.214
	Misericordia	57.020
	Tunal	50.264
	Kennedy	42.544
	Suba	35.259
	Barrios Unidos	32.658
	Usme	22.224
	Candelaria	10.103
SOACHA	Soacha	7.390
META	Acacias	16.692
	Granada	21.829
	Villavicencio	54.942
Total		414.139

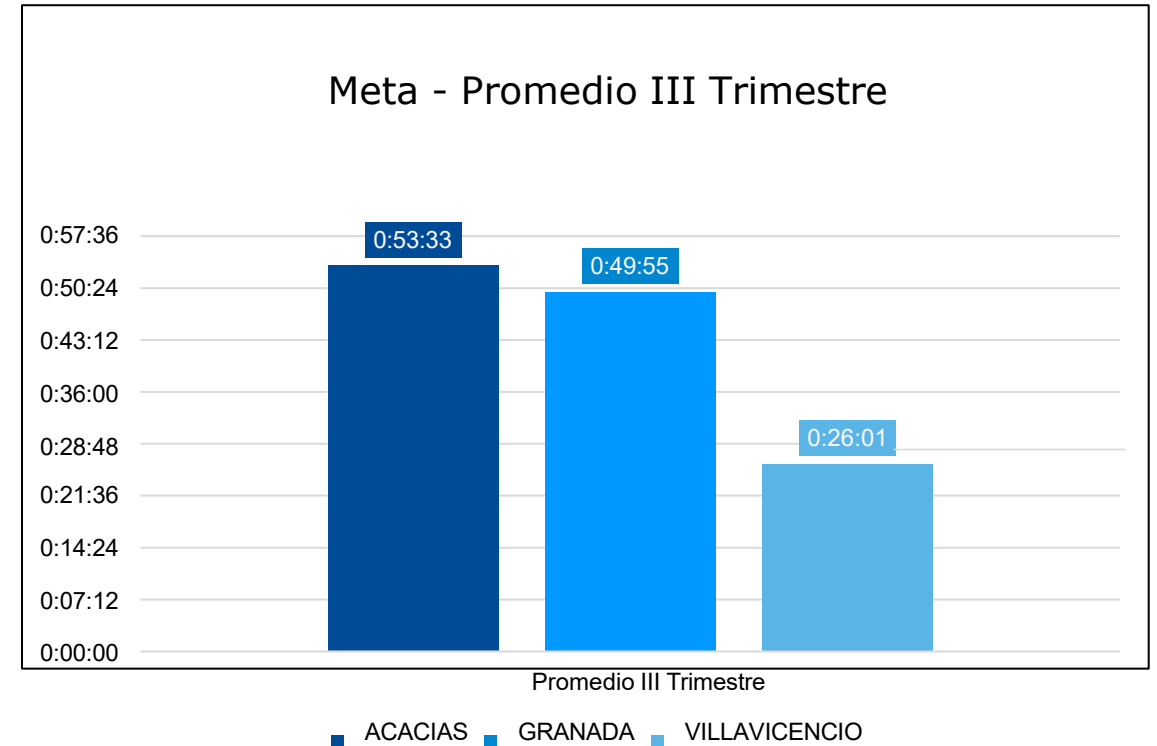
Durante el tercer trimestre de 2025 se registraron 414.139 atenciones en los diferentes puntos de servicio ubicados en Bogotá, Meta y Soacha.

TIEMPOS PROMEDIO DE ESPERA EN SALA - CANAL PRESENCIAL

Puntos de Atención al Usuario Bogotá, Meta y Soacha



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

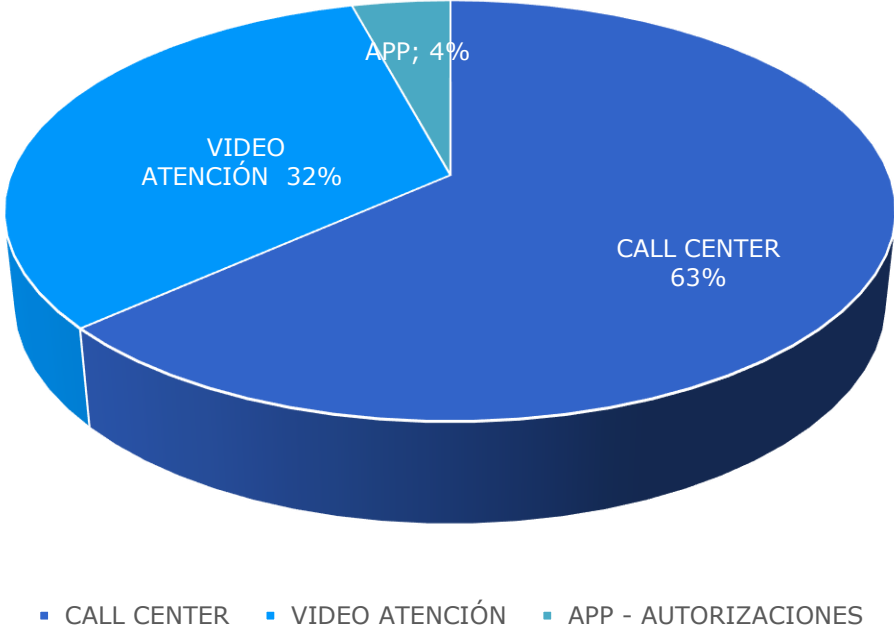
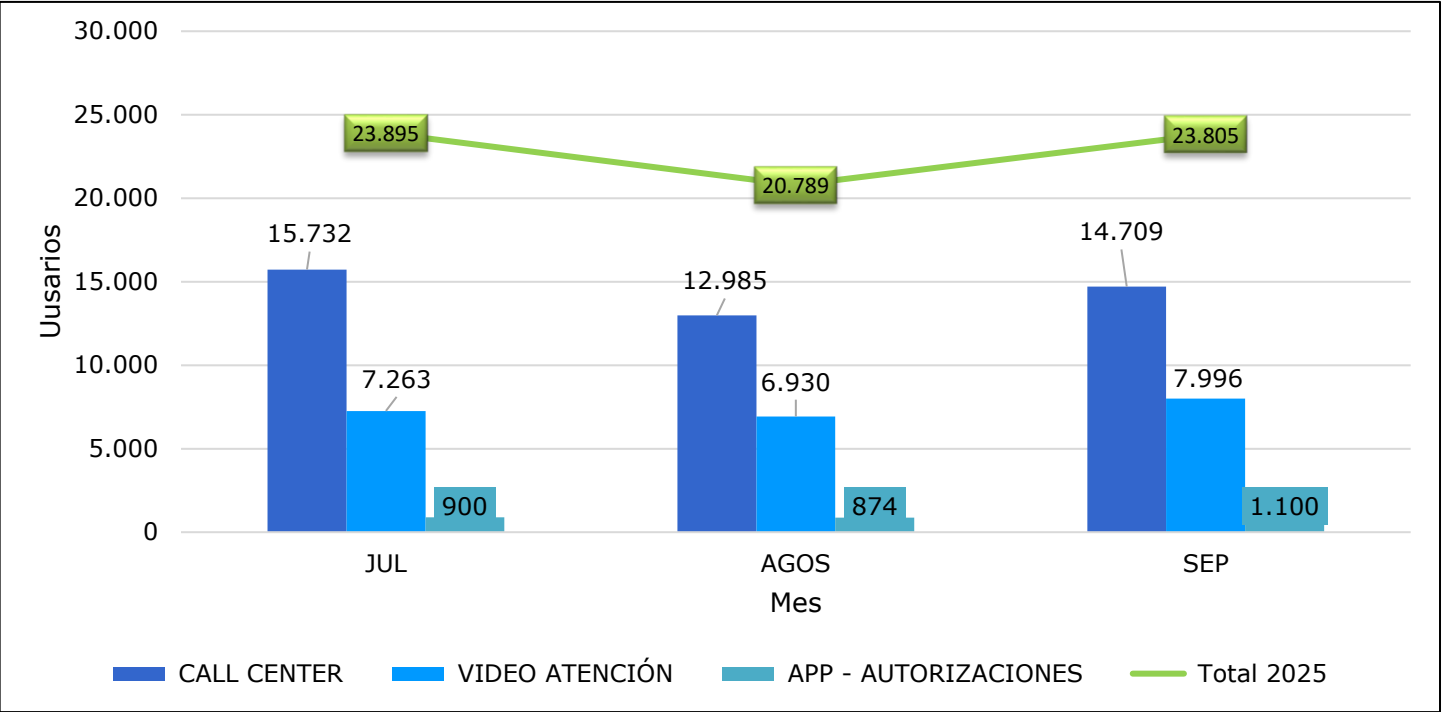


Durante el tercer trimestre de 2025 se observaron variaciones en los tiempos de espera entre los 11 puntos de atención. Siete de ellos mantuvieron promedios inferiores a 40 minutos, evidenciando una gestión ágil del servicio, mientras que cuatro registraron tiempos superiores, lo que representa una oportunidad para fortalecer la eficiencia en dichos puntos.

En Bogotá, el punto de atención Tunal registró el mayor tiempo promedio de espera y en el Meta el punto de Acacias fue el que presentó el valor más alto. Frente a esta variación se identifica sobredemanda y concentración de trámites complejos en horas pico.

ATENCIONES CANAL NO PRESENCIAL

Call Center Capital Salud EPS - S



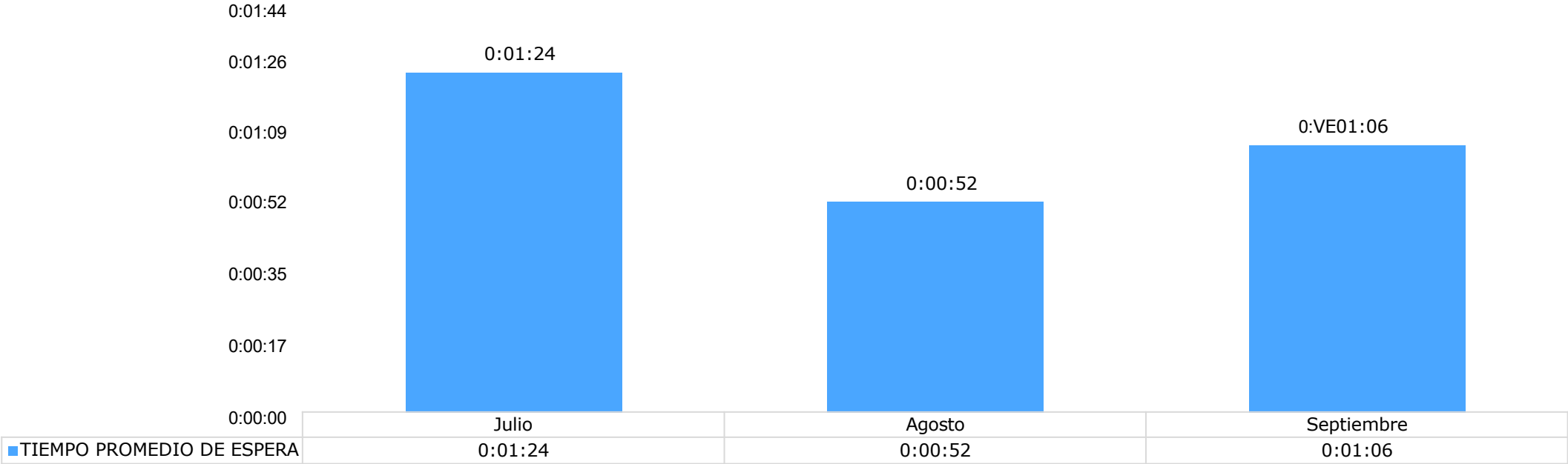
Fuente: set CRM – Dirección de atención al usuario

Durante el tercer trimestre de 2025, Capital Salud EPS-S registró 68.489 atenciones por canales no presenciales, con un aumento del 27,8 % frente al trimestre anterior.

El Call Center concentró el 63% de las atenciones, la video atención el 32% y la App y WhatsApp el 4%.

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

Durante el tercer trimestre de 2025, el tiempo promedio de espera fue de 1 minuto y 7 segundos. Se continúa trabajando para alcanzar la meta de atender el 70% de las llamadas en menos de 30 segundos, con el propósito de mejorar la experiencia de los usuarios.

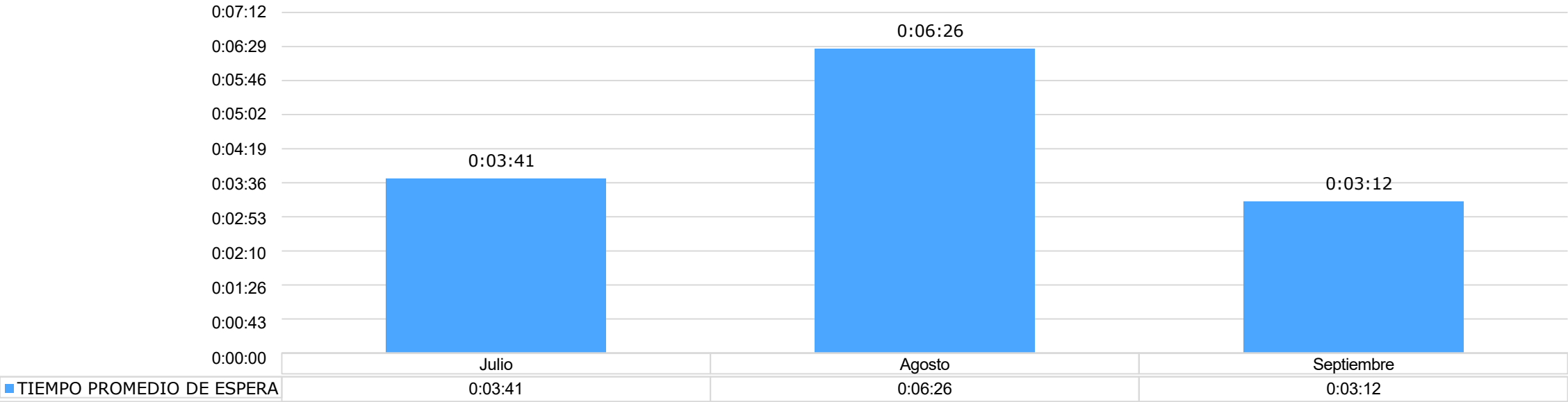


SECRETARÍA DE
SALUD



TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO – CANAL NO PRESENCIAL

Video Atención Capital Salud EPS - S



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

Durante el tercer trimestre de 2025, el tiempo promedio de espera fue de 4 minutos y 26 segundos. Actualmente, se implementan estrategias orientadas a optimizar la atención y reducir estos tiempos.

Estrategia "iSe acabó el papeleo! Capital Salud EPS-S transforma la atención"

A partir del 1 de octubre de 2025, Capital Salud EPS-S implementó la estrategia "iSe acabó el papeleo! Capital Salud EPS-S transforma la atención", mediante la cual se eliminó el 80 % de los trámites de autorización para medicamentos. Gracias a esta medida, los usuarios pueden reclamar directamente sus fórmulas en las farmacias habilitadas, sin necesidad de acudir a un Punto de Atención al Usuario (PAU).

Esta acción mejora de manera significativa la experiencia del usuario al simplificar los procesos, reducir desplazamientos y garantizar mayor oportunidad y comodidad en la entrega de medicamentos.

Con esta iniciativa, Capital Salud EPS-S continúa avanzando en la optimización de sus procesos operativos y en la consolidación de una atención más ágil, humanizada y centrada en el usuario.

A partir del 1 de octubre, en Capital Salud EPS le decimos **adiós al 80% de trámites para medicamentos**

Conoce la nueva ruta para reclamarlos:

1. Recibe tu fórmula de medicamentos en tu consulta médica.
2. Ingresa a www.capitalsalud.gov.co y confirma que tu medicamento sea de entrega directa.
3. Reclama tus medicamentos directamente en tu farmacia de la red Audifarma con tu orden médica y documento de identidad.
4. En las Subredes Centro Oriente y Sur, los medicamentos prescritos por tu médico general pueden ser reclamados directamente en las farmacias de la Subred.
5. Si los medicamentos son de Control Especial o prescritos por Mipres debes acercarte al Punto de Atención.



Para orientación o mayor información:
Call Center: 6017427257
www.capitalsalud.gov.co

Más rápido, fácil y cómodo. Ahorras tiempo.



SECRETARÍA DE
SALUD



SECRETARÍA DE
SALUD



CapitalSalud
*teCuida

SATISFACCIÓN

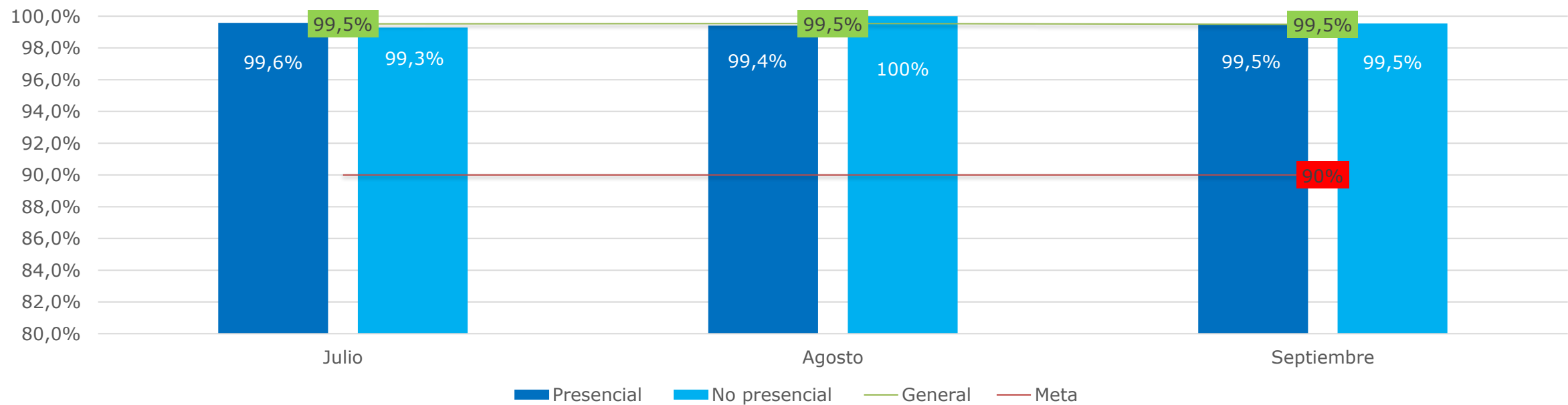


SECRETARÍA DE
SALUD



SATISFACCIÓN CANALES DE ATENCIÓN CAPITAL SALUD EPS-S

Canal de atención presencial y no presencial



Fuente: Dirección de Atención al Usuario

Durante el tercer trimestre de 2025, se aplicaron 5.964 encuestas de satisfacción al usuario, obteniendo un nivel de satisfacción global del 98%, superior al umbral objetivo del 90%.

La medición evaluó la atención, la oportunidad del servicio, la claridad en la información y las condiciones de infraestructura, evidenciando el compromiso institucional con la calidad, la humanización y la mejora continua en la experiencia del usuario.

CapitalSalud
*teCuida

INDICADORES SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE CALIDAD



SECRETARÍA DE
SALUD



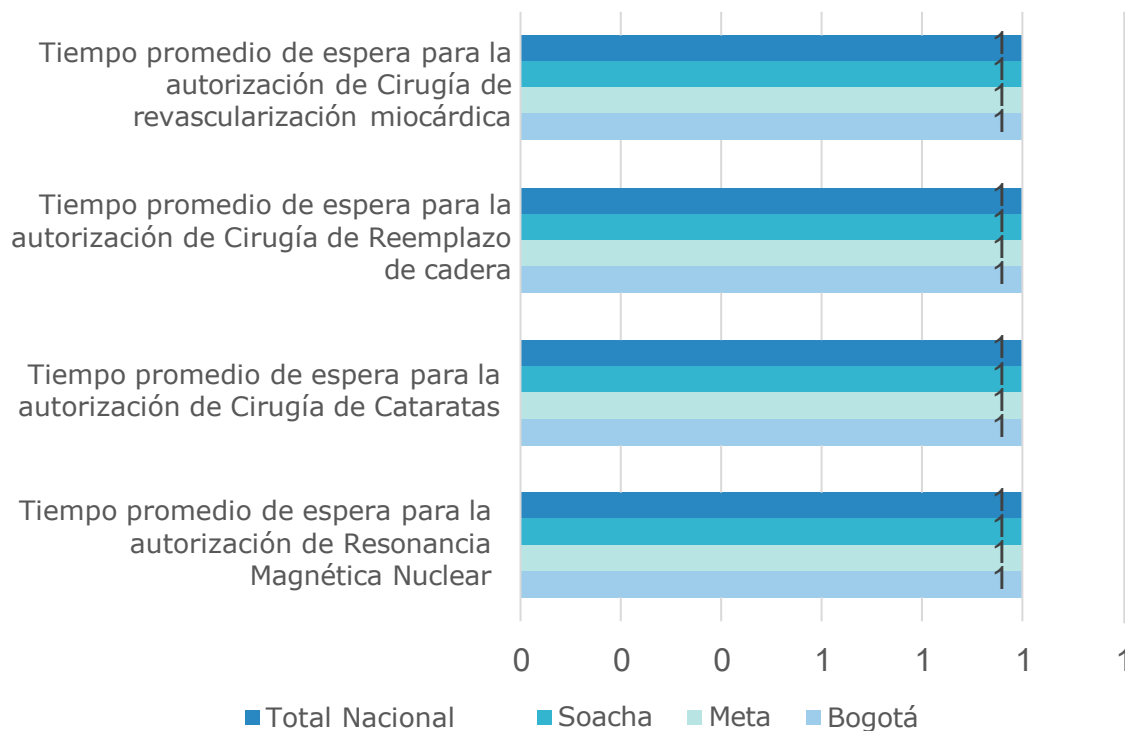
INDICADORES RESOLUCIÓN 256 - AUTORIZACIONES

Monitoreo de tiempos de autorización – III trimestre 2025

Capital Salud EPS-S realiza un seguimiento permanente a los tiempos de autorización de los servicios de salud, medidos en días, conforme a los indicadores establecidos en la Resolución 256 de 2016.

Durante el tercer trimestre de 2025, los servicios de revascularización miocárdica, artroplastia de cadera, facoemulsificación de cataratas y resonancia magnética registraron un tiempo promedio de respuesta de 1 día.

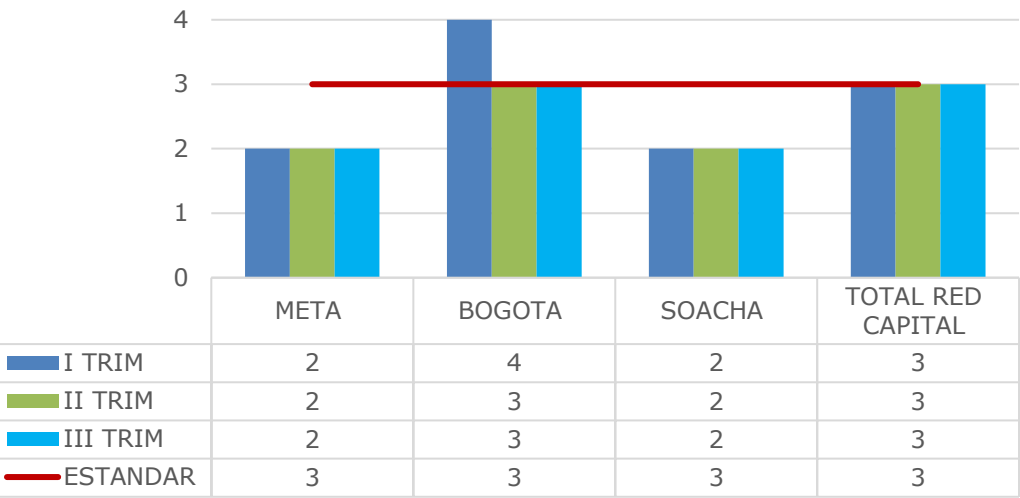
Este resultado evidencia la efectividad de las estrategias implementadas para garantizar la oportunidad en el acceso a los servicios de salud, en concordancia con los estándares normativos, fortaleciendo los procesos de autorización y contribuyendo a la satisfacción de los usuarios y a la eficiencia institucional.



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

INDICADORES OPORTUNIDAD ASIGNACION DE CITAS

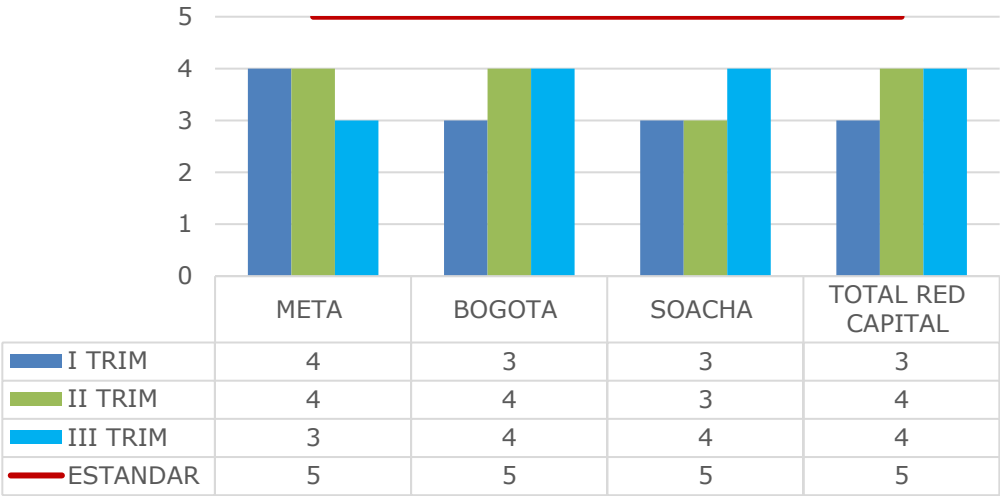
OPORTUNIDAD MEDICINA GENERAL



Durante el tercer trimestre de 2025, la Red Capital registró un promedio general de 3 días para la asignación de citas en medicina general.

Bogotá mantuvo un promedio de 3 días, mientras que Meta y Soacha conservaron tiempos óptimos de 2 días.

OPORTUNIDAD PEDIATRÍA

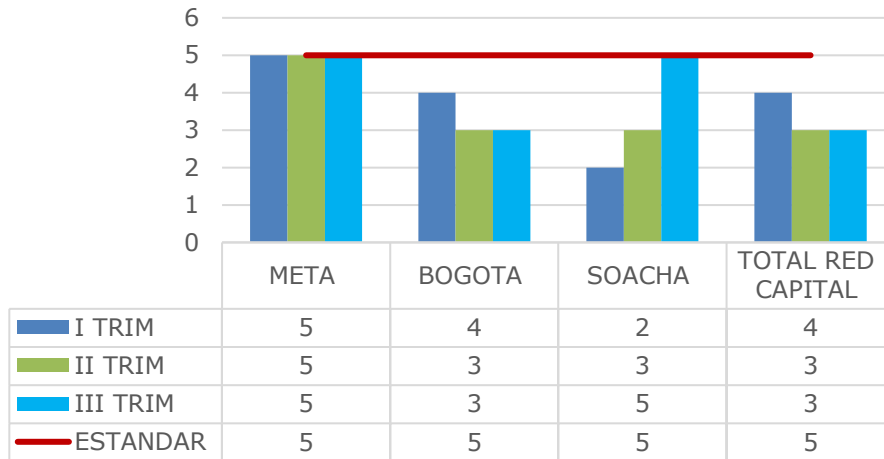


En el seguimiento a la oportunidad en la asignación de citas de consulta de Pediatría, se evidenció que durante el tercer trimestre de 2025 la Red Capital registró un promedio de 4 días, manteniéndose por debajo del estándar institucional definido por la EPS, establecido en 5 días.

Fuente: Dirección Médica

INDICADORES OPORTUNIDAD ASIGNACION DE CITAS MD. ESPECIALIZADA

OPORTUNIDAD OBSTETRICIA

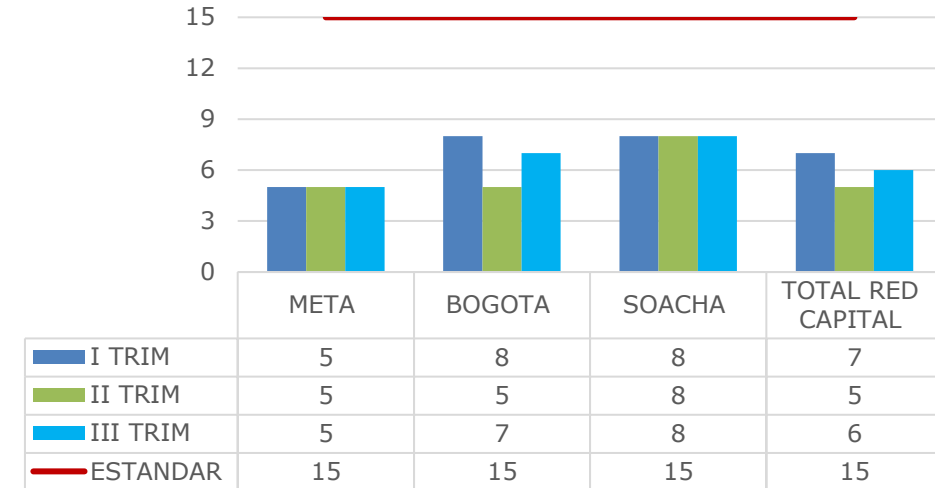


Fuente: Dirección Medica

Durante el tercer trimestre de 2025, la Red Capital reportó un promedio de 3 días en la asignación de citas para obstetricia, cumpliendo con la meta institucional establecida en 5 días.

Bogotá y Soacha evidenciaron una leve mejora frente al trimestre anterior, alcanzando promedios de 3 y 5 días respectivamente, mientras que el total de la Red Capital se mantuvo en 3 días. Si bien todas las sedes cumplen con el estándar, se identifica la necesidad de fortalecer los procesos para garantizar la oportunidad en la asignación de citas.

OPORTUNIDAD MEDICINA INTERNA

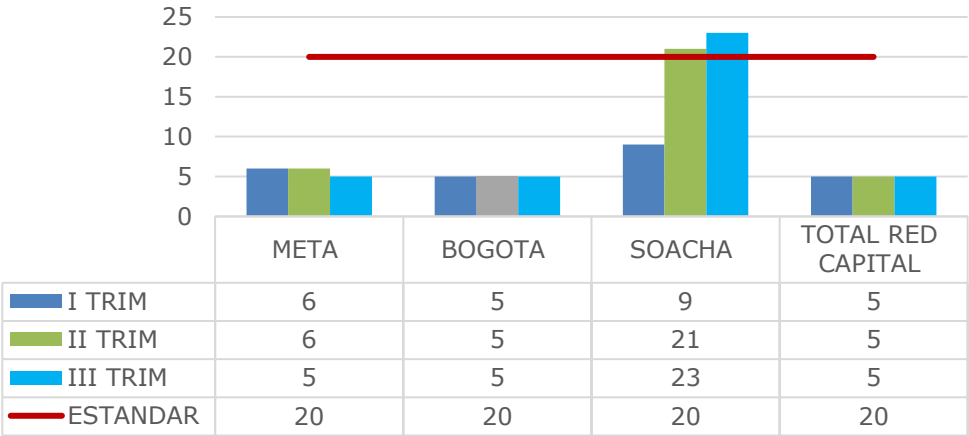


Durante el tercer trimestre de 2025, la Red Capital reportó un promedio general de 5 días para la asignación de citas en el servicio de medicina interna, cumpliendo con la meta institucional establecida en 15 días.

Los tiempos promedio se ubicaron en 7 días para Bogotá, 8 días en Soacha y 6 días en el total de la red. Estos valores, aunque inferiores al estándar de 15 días, reflejan el cumplimiento de la meta institucional y el compromiso con la oportunidad en la atención.

INDICADORES OPORTUNIDAD ASIGNACION DE CITAS MD. ESPECIALIZADA

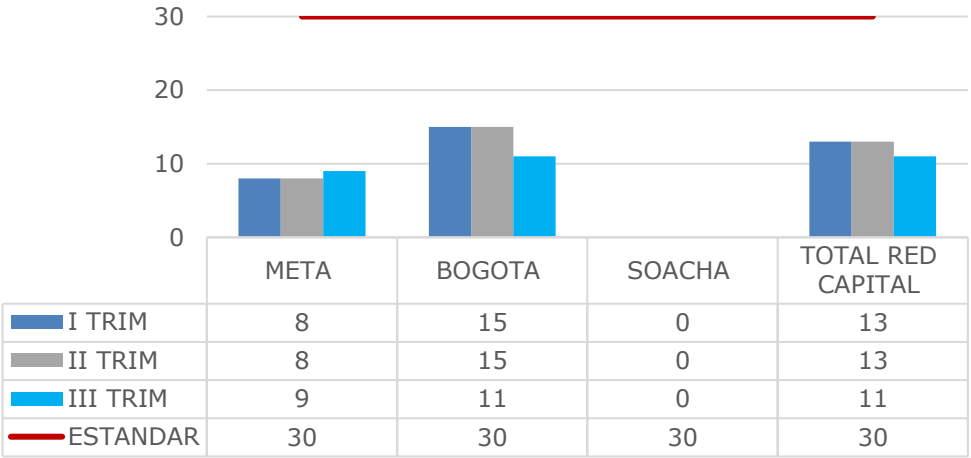
OPORTUNIDAD CIRUGÍA GENERAL



Fuente: Dirección Medica

Durante el tercer trimestre de 2025, Bogotá mantuvo estabilidad en los tiempos de asignación de citas, registrando un promedio de 5 días, lo que refleja un desempeño favorable frente al estándar de 20 días y el cumplimiento de la meta institucional. En contraste, en Soacha se evidenció un incremento puntual en la demanda de la especialidad de cirugía general durante los meses de julio y septiembre, alcanzando un promedio de 23 días. Esta variación, asociada principalmente al aumento de solicitudes en dichas fechas, incidió en el promedio general de la Red Capital, que se conserva en 5 días gracias al buen comportamiento de Bogotá, evidenciando que el comportamiento en Soacha corresponde a una situación coyuntural más que estructural.

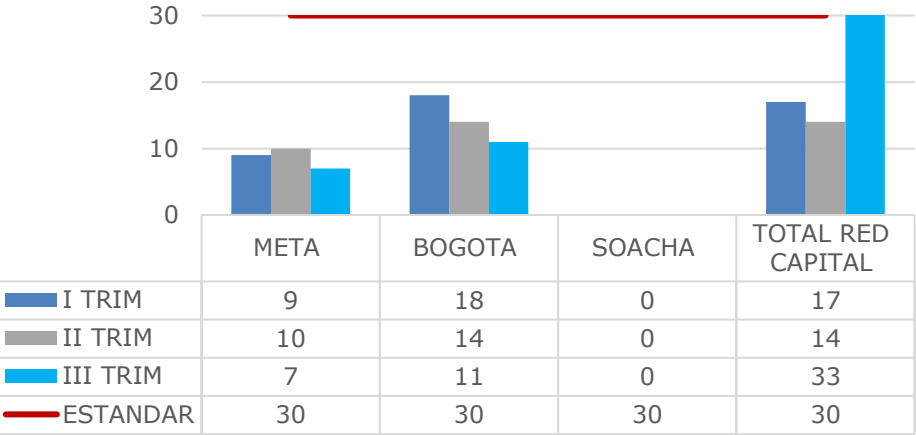
OPORTUNIDAD CIRUGÍA DE CATARATAS



Durante el tercer trimestre de 2025, Bogotá registró un promedio de 11 días, mientras que Soacha no reportó actividad en el periodo, manteniéndose en 0 días. El total de la Red Capital presentó un promedio de 11 días, ubicándose muy por debajo del estándar de 30 días, lo que evidencia una gestión eficiente en la oportunidad de este procedimiento.

INDICADORES OPORTUNIDAD ASIGNACION DE CITAS MD. ESPECIALIZADA

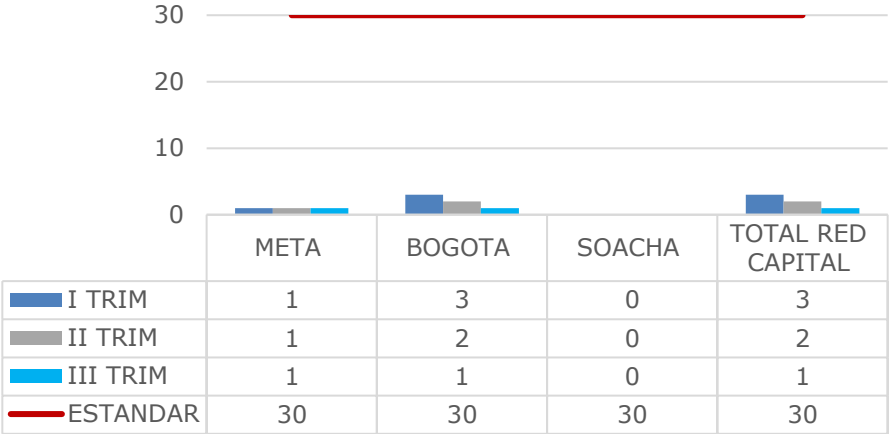
OPORTUNIDAD CIRUGÍA DE REEMPLAZO DE CADERA



Fuente: Dirección Medica

Durante el tercer trimestre de 2025, se evidenció una mejora significativa en Bogotá, donde el tiempo promedio de oportunidad disminuyó a 11 días, cumpliendo con el estándar de 30 días y mostrando una tendencia positiva frente a trimestres anteriores. En Soacha no se registraron procedimientos durante el periodo, manteniéndose el indicador en 0 días. Sin embargo, el total de la Red Capital presentó un incremento hasta 33 días, superando el estándar establecido.

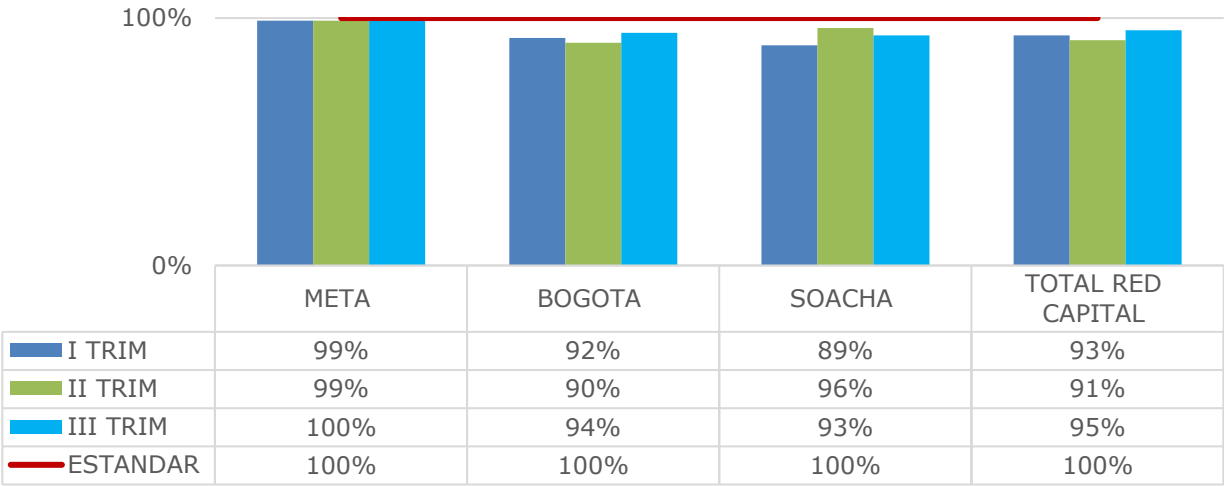
OPORTUNIDAD DE REVASCULARIZACIÓN MIOCARDICA



Durante el tercer trimestre de 2025, el desempeño fue favorable: Bogotá registró un promedio de 1 día, Soacha 0 días y el total de la Red Capital se mantuvo en 1 día. Estos valores cumplen ampliamente con la meta institucional y se ubican por debajo del estándar de 30 días, evidenciando un desempeño positivo en la oportunidad del servicio.

INDICADOR MEDICAMENTOS

PORCENTAJE DE FORMULAS ENTREGADAS DE MANERA COMPLETA



Fuente: Dirección Medica

Durante el tercer trimestre de 2025, en Bogotá se evidenció un incremento en la eficiencia de la dispensación de medicamentos, alcanzando un 94 %, lo que refleja una recuperación frente a los trimestres anteriores. En Soacha, el desempeño se mantuvo sobresaliente con un 93 %, conservando una tendencia positiva y un proceso estable. En total, la Red Capital consolidó un resultado del 95 %, superior al 91 % del trimestre anterior y cercano al estándar nacional.



INDICADORES PAMEC 2025 III TRIMESTRE



SECRETARÍA DE
SALUD



DIRECCIÓN MÉDICA

Proceso:

Auditoría Prestación de Servicios de Salud

INDICADOR	CUMPLIMIENTO	ESTÁNDAR
Medicina General	 3 días	≤ 3 días
Odontología General	 3 días	≤ 3 días
Pediatría	 4 días	≤ 5 días
Obstetricia	 3 días	≤ 5 días
Medicina Interna	 6 días	≤ 20 días
Cirugía General	 5 días	≤ 20 días
Oftalmología	 9 días	≤ 30 días

Proceso:

Gestión de la Red de Servicios de Salud

INDICADOR	CUMPLIMIENTO	ESTÁNDAR
Tiempo de Espera medicamentos	 1 día	≤ 2 días
Entrega oportuna medicamentos	 94%	100%
Entrega completa medicamentos	 95%	100%

Proceso:

Gestión del Acceso a los Servicios en Salud

INDICADOR	CUMPLIMIENTO	ESTÁNDAR
Remisión Integral de pacientes	 14 Hrs	≤ 24 horas
Generación Autorizaciones	 1 día	≤ 5 días

-  **Cumplimiento de Meta**
-  **Brecha ≤ al 10%**
-  **Brecha ≥ al 10%**

DIRECCIÓN MÉDICA

Proceso:

Gestión del Riesgo en Salud

INDICADOR	CUMPLIMIENTO	ESTÁNDAR
Tamización mujeres 50 a 69 con mamografía (31/08/2025)	 78%	70%
Mujeres con citología para colposcopia (31/08/2025)	 45%	70%
Mujeres entre 25 y 65 con citología (31/08/2025)	 47%	70%

DIRECCIÓN ATENCIÓN AL USUARIO

Proceso:

Servicio al Ciudadano

INDICADOR	CUMPLIMIENTO	ESTÁNDAR
PQRD por Riesgo Vital	 31%	100%
PQRD por Riesgo Priorizado	 5%	100%
PQRD por Riesgo Simple	 9%	100%
Encuestas Satisfacción PAU	 99%	100%
Satisfacción Global Afiliados	 99%	≥ 90%
Encuestas Satisfac. Prestadores	 80%	90%
Encuestas Satisfac. PAU Virtual	 99%	100%

DIRECCIÓN JURÍDICA

Proceso:

Jurídica y Procesos Corporativos

INDICADOR	CUMPLIMIENTO	ESTÁNDAR
Oportunidad Rtas Acciones Tutela	 100%	≥ 90%
Fallos A Favor	 42%	≥ 40%
Gestión Casos de Tutela	 100%	100%

-  **Cumplimiento de Meta**
-  **Brecha ≤ al 10%**
-  **Brecha ≥ al 10%**

RESULTADOS DE PAMEC

TOTAL INDICADORES PAMEC 2025: 25

Cumplimiento de Meta	Brecha $\leq 10\%$	Brecha $\geq 10\%$
17	3	5

- **Cumplimiento de la meta:** El indicador alcanzó o superó el valor establecido.
- **Brecha menor o igual al 10 %:** El resultado se encuentra ligeramente por debajo de la meta, con una diferencia igual o inferior al 10 %.
- **Brecha mayor al 10 %:** El resultado está por debajo de la meta con una diferencia superior al 10 %.



CapitalSalud
#TeCuida

Síguenos en:



capitalsalud.gov.co



SECRETARÍA DE
SALUD

BOGOTÁ