



Rendición de Cuentas

IV Trimestre 2025

TABLA DE CONTENIDO



AFILIADOS



CARACTERIZACIÓN
DE LA POBLACIÓN



CONTRATACIÓN DE
LA RED



ATENCIÓN AL
USUARIO



SATISFACCIÓN



INDICADORES SISTEMA
OBLIGATORIO DE
GARANTÍA DE CALIDAD

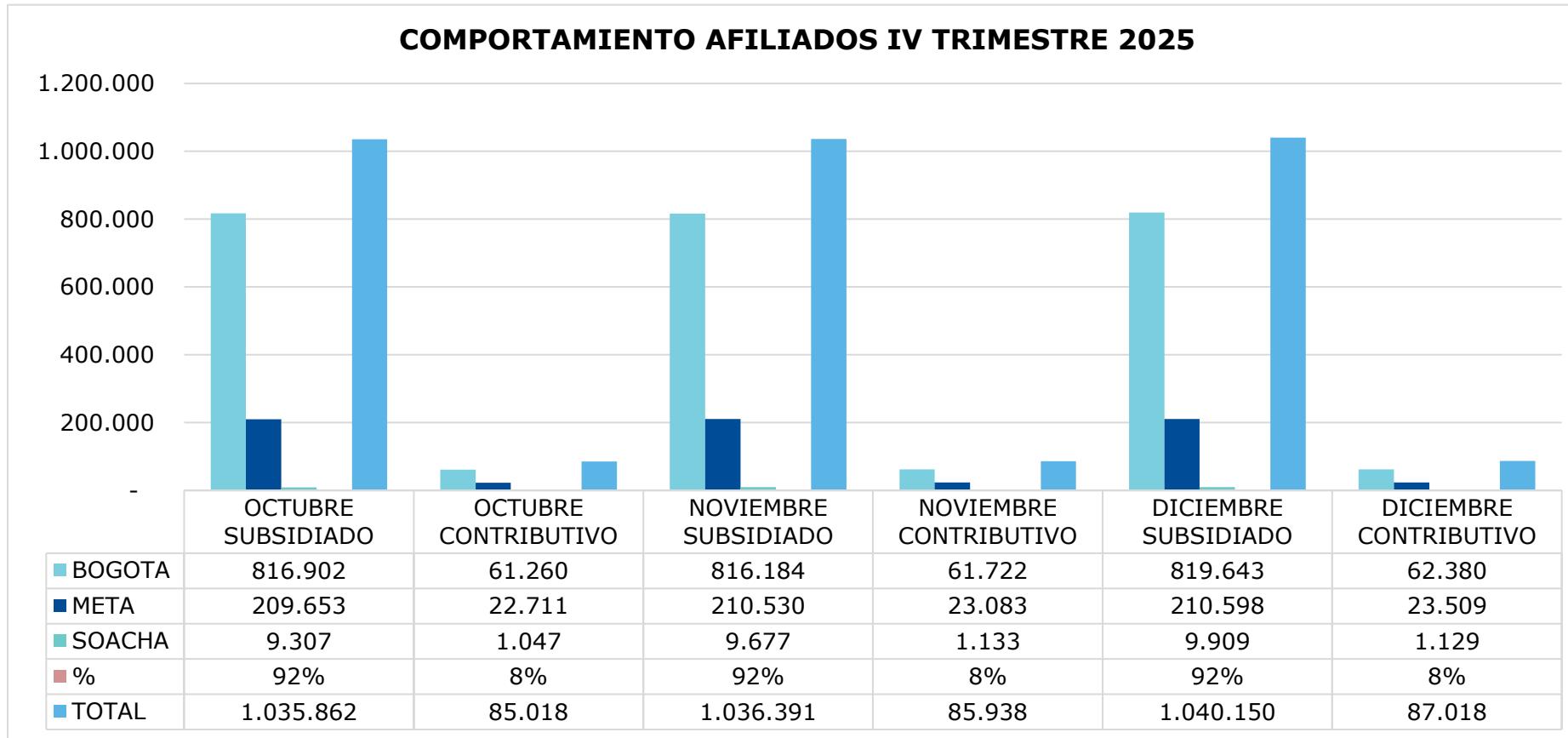




capitalsalud
eps-s 12

AFILIADOS

COMPORTAMIENTO AFILIADOS IV TRIMESTRE 2025



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

Al cierre del cuarto trimestre de 2025, el 92% de los afiliados pertenecían al régimen subsidiado, mientras que el 8% correspondía al régimen contributivo.

COMPORTAMIENTO DE NUEVOS AFILIADOS A NIVEL NACIONAL

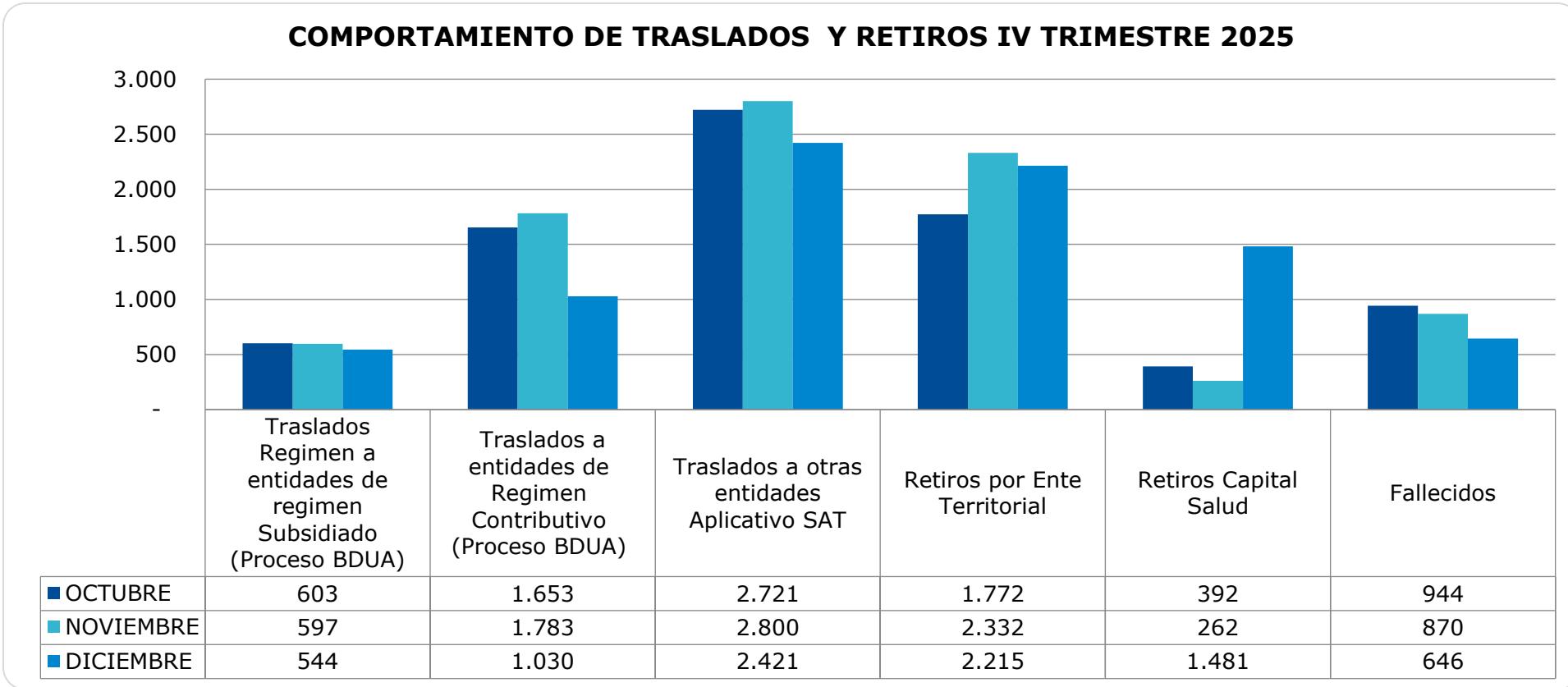
COMPORTAMIENTO AFILIADOS IV TRIMESTRE 2025



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

Durante el cuarto trimestre de 2025, ingresaron a la entidad 33.842 afiliados nuevos, sin considerar los movimientos asociados al proceso de movilidad entre regímenes.

NOVEDADES – TRASLADOS Y RETIROS

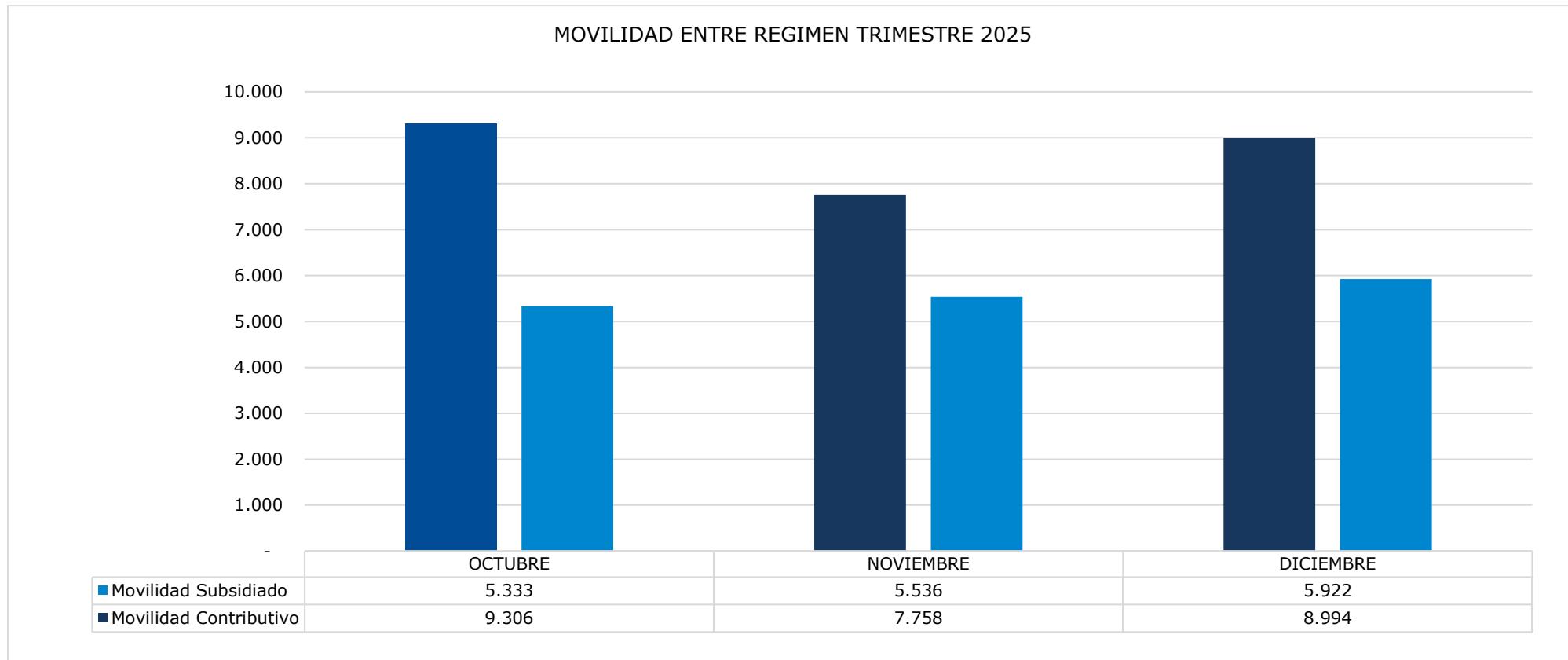


Fuente: ADRES Resultado BDUA con corte IV trimestre de 2025 – Dirección de Operaciones.

Comportamiento de las novedades, sin considerar la movilidad entre regímenes.

Nota: Con corte al 31 de diciembre de 2025, Capital Salud EPS-S no registra afiliados en estado de suspensión.

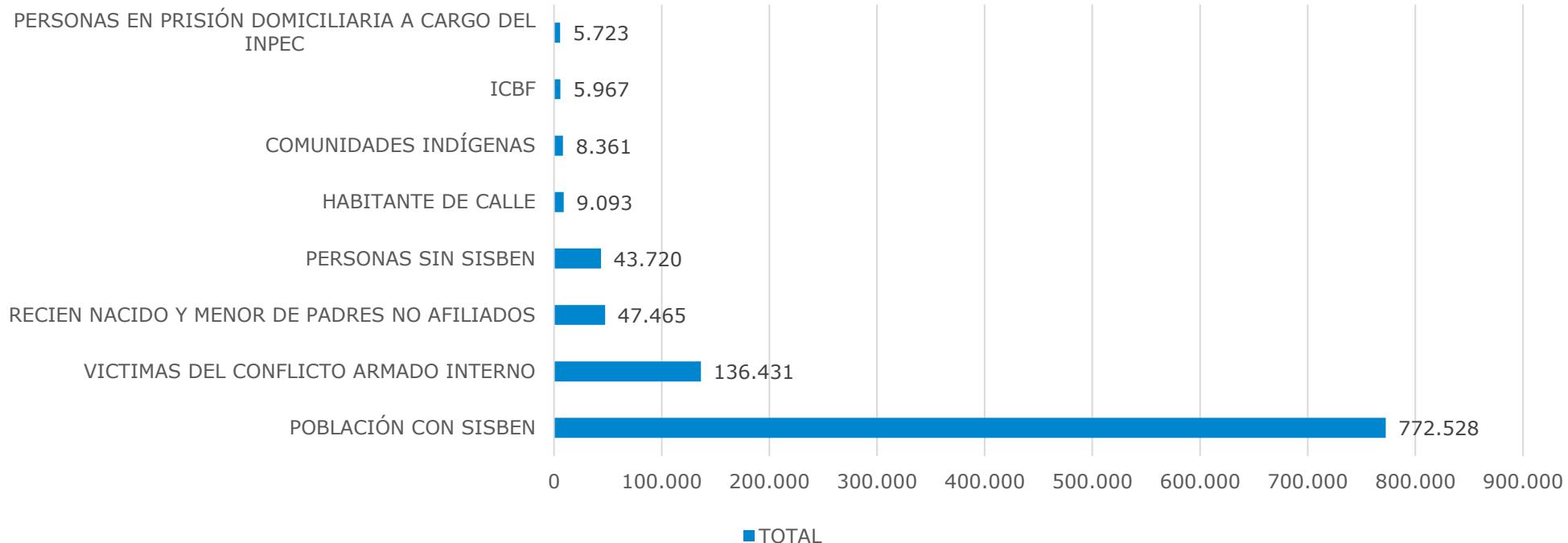
MOVILIDAD ENTRE REGIMENES



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

Durante el cuarto trimestre de 2025 se evidenció un incremento en las movilidades hacia el régimen contributivo, lo cual refleja que una parte de la población afiliada adquirió capacidad de pago y manifestó su intención de continuar vinculada a Capital Salud EPS-S.

AFILIADOS POR GRUPO POBLACIONAL A NIVEL NACIONAL



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

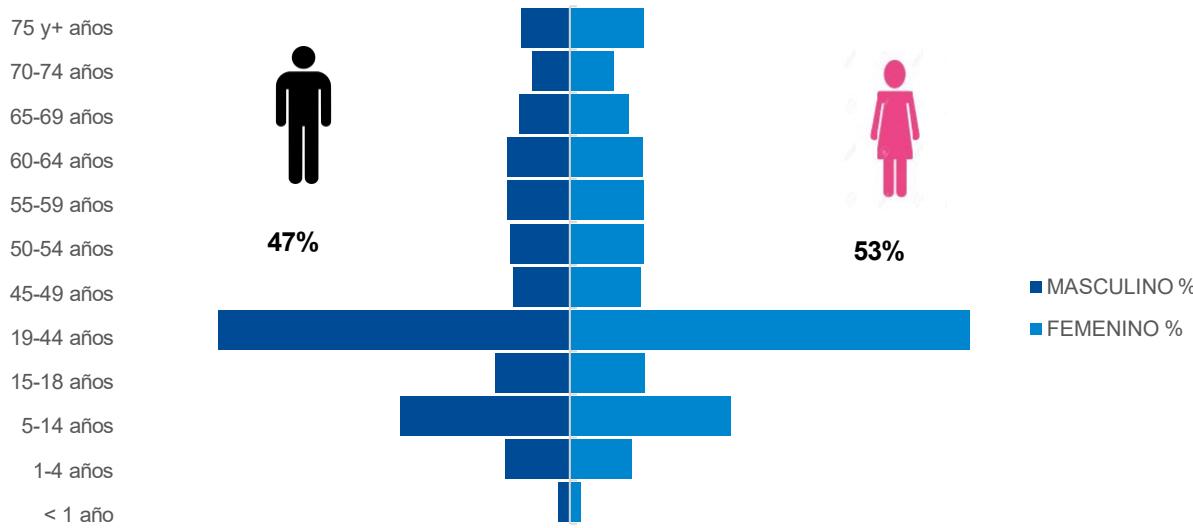
Se evidencia que el 74% de la población activa del régimen subsidiado en los tres departamentos cuenta con clasificación SISBÉN, equivalente a 772.528 afiliados, concentrándose el mayor número en Bogotá según las ocho tipificaciones establecidas. Así mismo, el 13% corresponde a víctimas del conflicto armado interno, con un total de 136.431 afiliados.



CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN

CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN A NIVEL NACIONAL

PIRÁMIDE POBLACIONAL 31-12-2025

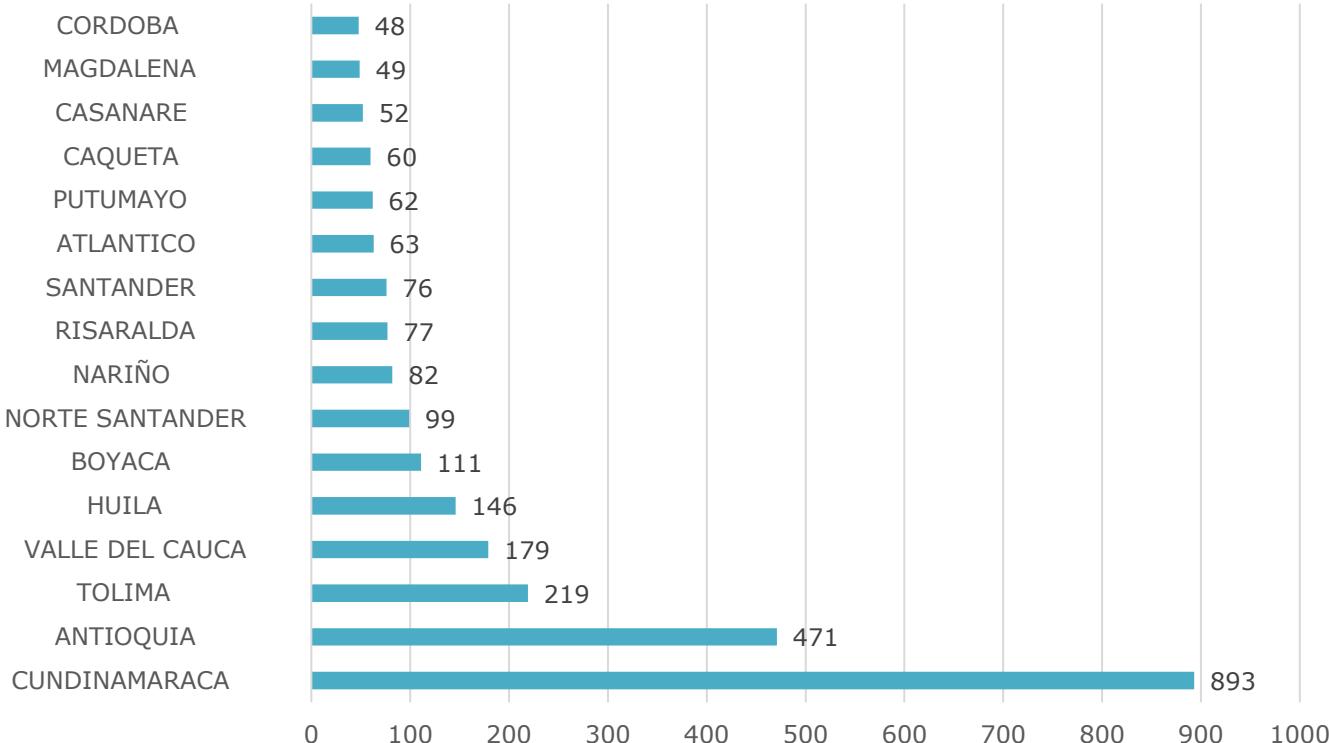


Fuente: ADRES Resultado BDUA con corte IV trimestre de 2025 – Dirección de Operaciones

El 33% de la población se concentra en el curso de vida de la adultez (19 a 44 años), mientras que el 15% corresponde al ciclo de vida de la niñez (5 a 14 años).

PORTABILIDAD

PORTABILIDAD



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

Distribución de Afiliados con Portabilidad

A corte de diciembre de 2025, la EPS-S se tiene un total de 3.069 en portabilidad 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, reflejando la mayor movilidad de la población en estas regiones.



CONTRATACIÓN DE LA RED

CONTRATACIÓN ASISTENCIAL

TIPO CONTRATO		CONTRATOS CAPITAL SALUD CORTE A Diciembre 2025																																	
		SOACHA							BOGOTÁ							META							NACIONAL							TOTAL					
MODALIDAD	I NIVEL	II NIVEL	III NIVEL	MEDICAMENTOS	TRANSPORTE	ORTOPEDICAS	OXIGENOS	TOTAL	I NIVEL	II NIVEL	III NIVEL	I,II Y III NIVEL	MEDICAMENTOS	TRANSPORTE	ORTOPEDICAS	OXIGENOS	TOTAL	I NIVEL	II NIVEL	III NIVEL	I Y II NIVEL	II NIVEL	III NIVEL	MEDICAMENTOS	TRANSPORTE	ORTOPEDICAS	OXIGENOS	TOTAL							
		EVENTO	1	1	0	0	0	2	0	1	0	6	0	0	0	0	7	10	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	23				
RED PUBLICA	CÁPITA	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11				
	PGP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4					
	TOTAL RED PUBLICA	1	1	0	0	0	0	0	2	2	1	0	10	0	0	0	0	13	19	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	38					
RED PRIVADA	CÁPITA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	3				
	EVENTO	0	0	1	0	0	0	0	1	0	28	13	0	4	4	1	1	51	1	19	0	8	2	4	1	0	35	0	0	4	96				
	PGP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2					
	CONJUNTO INTEGRAL DE ATENCIones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2					
TOTAL RED PRIVADA		0	0	1	0	0	0	0	1	0	28	14	0	4	4	1	1	52	2	20	0	8	3	4	1	0	38	0	2	4	12	103			
TOTAL		1	1	1	0	0	0	0	3	2	29	14	10	4	4	1	1	65	21	21	1	10	3	4	1	0	61	0	2	4	1	0	5	12	141

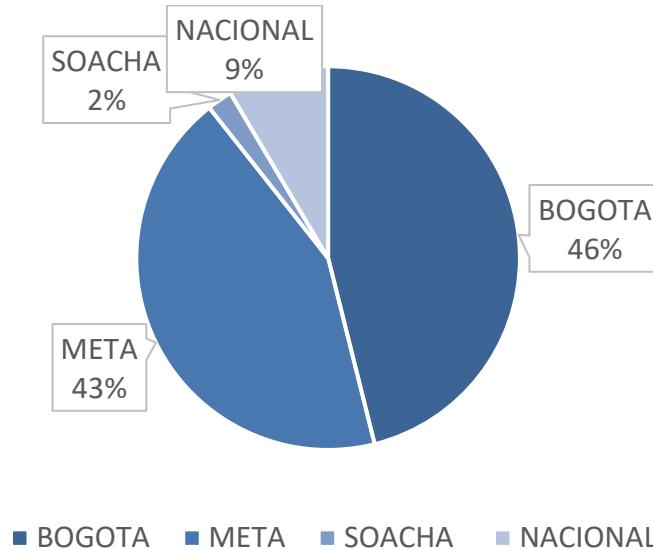
Fuente: Dirección Medica – Red y Contratación Cuarto trimestre 2025



SECRETARÍA DE
SALUD

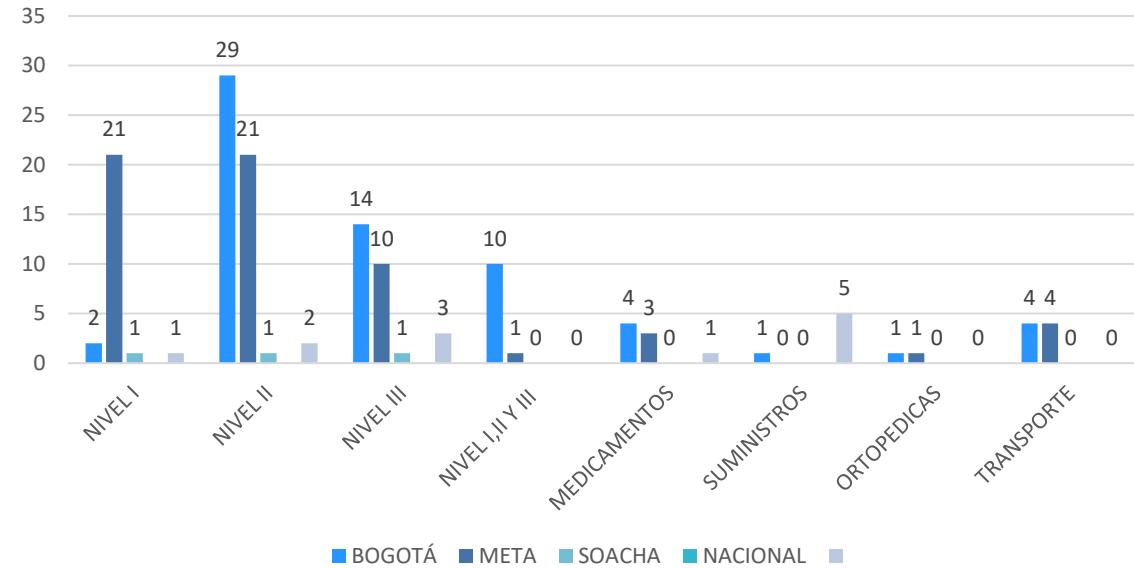


CONTRATACIÓN DE LA RED



En el Cuarto trimestre de 2025, Capital Salud EPS-S gestionó un total de 141 contratos asistenciales. De este total, el 2% corresponde a Soacha, el 46% a Bogotá, el 43% a Meta y a nivel nacional representa el 9%. En cuanto al tipo de contratación, tanto en la red pública como privada, la modalidad evento abarca el 84%, la contratación por cápita el 10%, el pago por grupo de procedimientos (PGP) el 4%, y otros tipos de contratación representan el 1%.

MODALIDAD DE CONTRATOS A NIVEL NACIONAL



Fuente: Dirección Medica – Red y Contratación Cuarto trimestre 2025



ATENCIÓN AL USUARIO

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 estas oficinas se encuentran los profesionales a cargo de 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 26



Canales de atención



PAU
Puntos de Atención al Usuario



Call center



Video atención



APP

Servicios brindados:

Autorizaciones

Prestaciones económicas

Afiliations

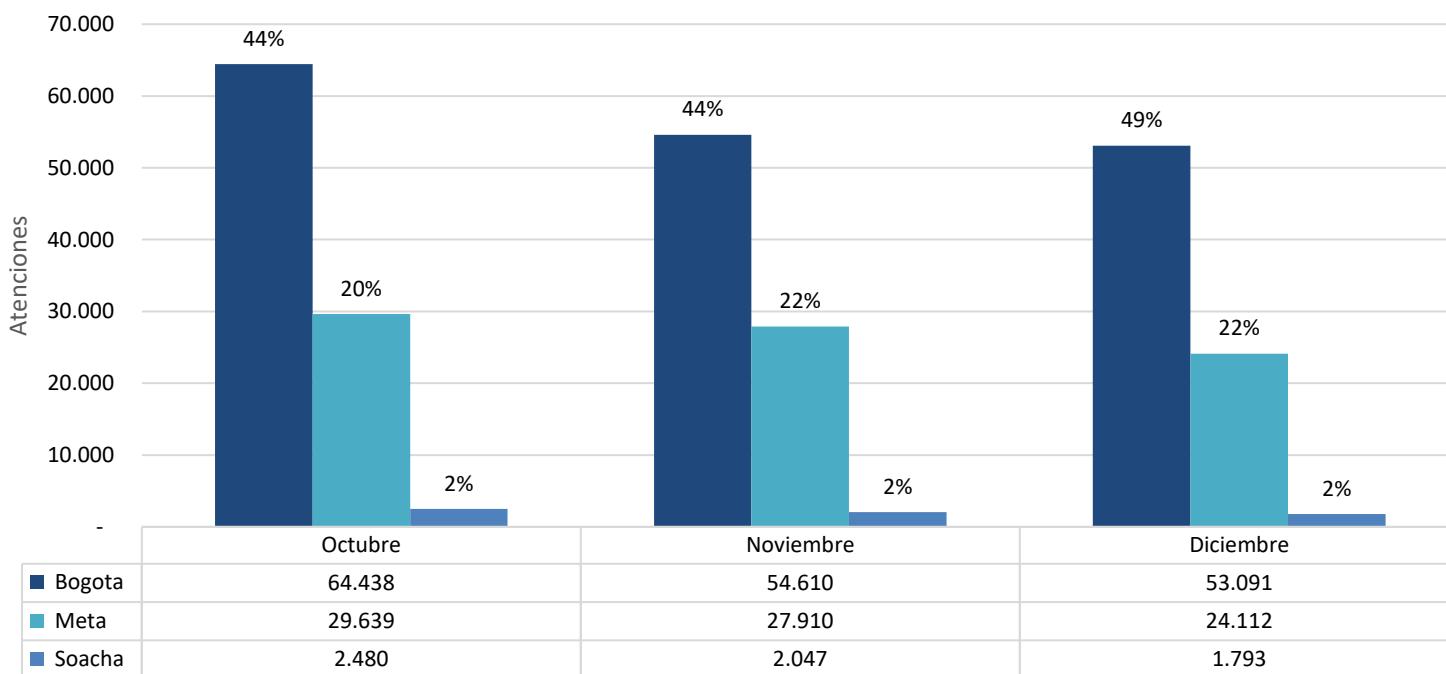
Información General

Actualización de datos

Radicación y verificación de PQRD

ATENCIONES CANAL PRESENCIAL

Puntos de Atención al Usuario Bogotá, Meta y Soacha



Fuente: Digiturnos Plus 5 –Dirección de Atención al Usuario

Durante el cuarto trimestre de 2025 se registraron 260.210 atenciones en los diferentes Puntos de Atención al Usuario ubicados en Bogotá, Meta y Soacha.

Los puntos de atención ubicados en Bogotá concentraron la mayor participación, al registrar aproximadamente el 40% del total de atenciones realizadas durante el trimestre.

Atencion IV Trimestre		
BOGOTA	Bosa	30.043
	Misericordia	34.943
	Tunal	27.233
	Kennedy	20.500
	Suba	18.984
	Barrios Unidos	21.217
	Usme	14.400
	Candelaria	4.819
Soacha	Soacha	6.320
Meta	Acacias	14.656
	Granada	22.262
	Villavicencio	44.743
Total		260.120
Bogotá		
Soacha		
Meta		
260.120		

Fuente: Digiturnos Plus 5 –Dirección de Atención al Usuario

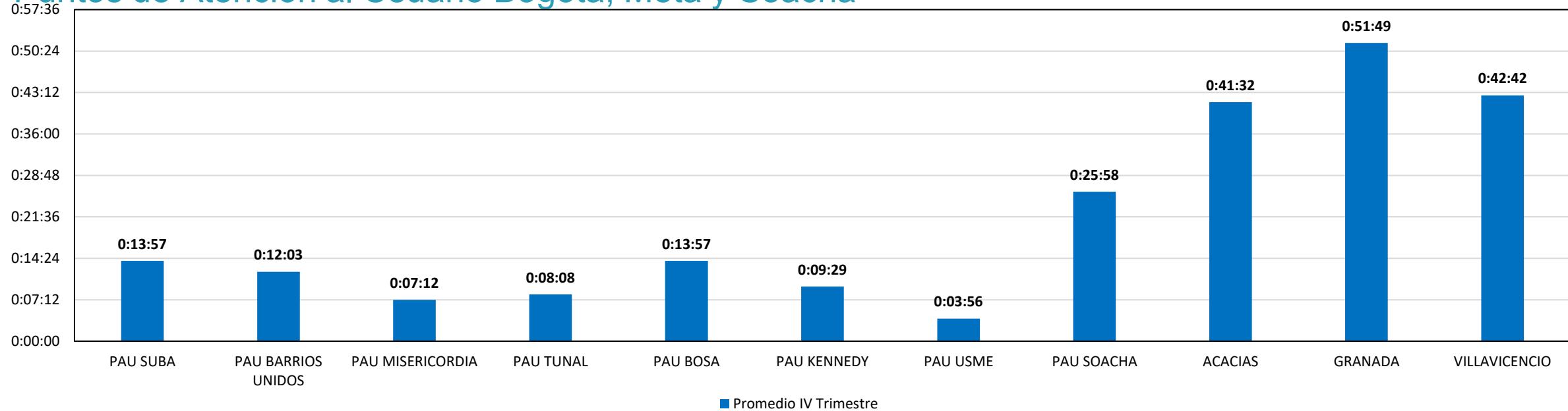


SECRETARÍA DE
SALUD

BOGOTÁ

TIEMPOS PROMEDIO DE ESPERA EN SALA CANAL PRESENCIAL

Puntos de Atención al Usuario Bogotá, Meta y Soacha

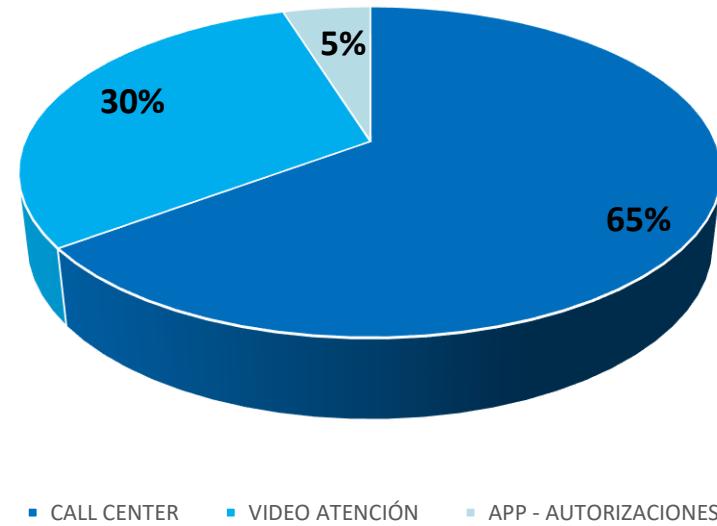
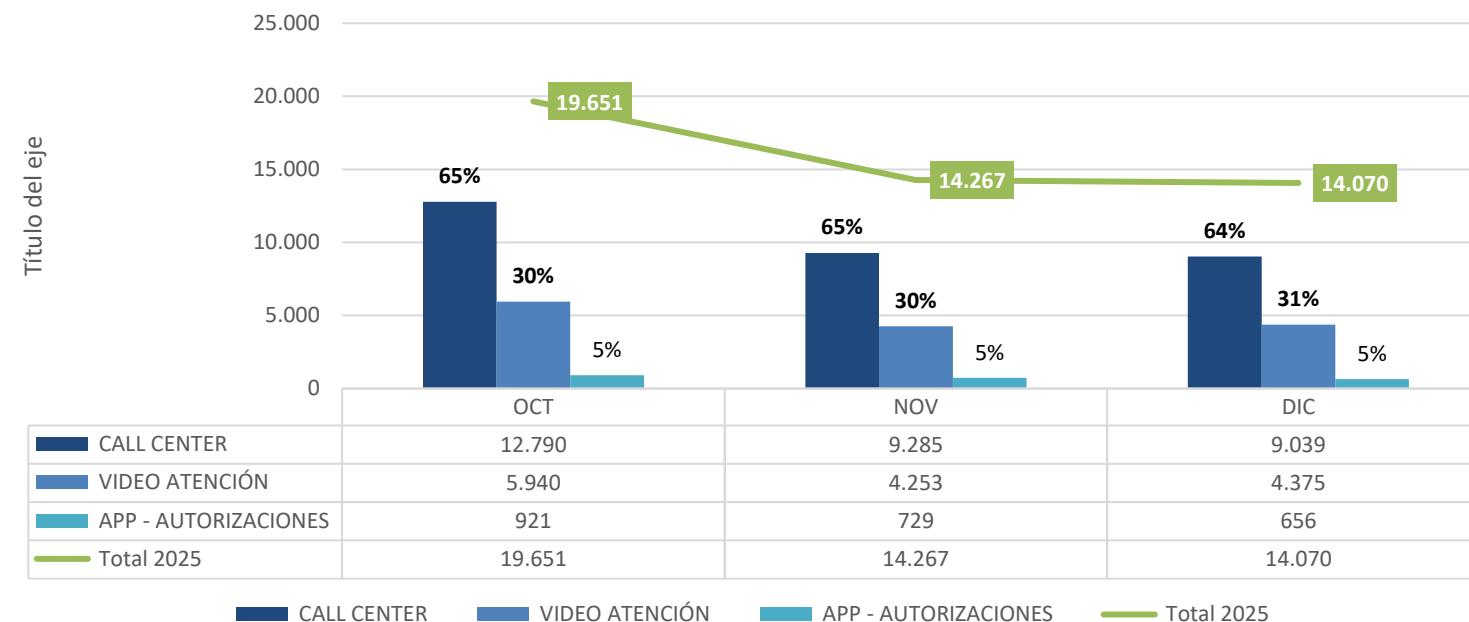


Fuente: Digiturnos Plus 5 –Informe Dirección de Atención al Usuario Datos registrados en horas, minutos y segundos

Durante el cuarto trimestre de 2025 se evidenciaron variaciones en los tiempos de espera frente al trimestre anterior. En Bogotá se presentó una mejora significativa, al reducirse el tiempo promedio de atención a menos de 14 minutos. En Soacha, los tiempos se mantuvieron estables con un promedio de 25 minutos, mientras que en el Meta se conservaron entre 40 y 50 minutos.

ATENCIONES CANAL NO PRESENCIAL

Call Center Capital Salud EPS - S



Fuente: set CRM;– dirección de atención al usuario

Durante el cuarto trimestre de 2025, Capital Salud EPS-S registró 47.988 atenciones a través de canales no presenciales, lo que representó una disminución del 30% frente al trimestre anterior, como resultado de la estrategia de desmaterialización de autorizaciones, orientada a reducir trámites administrativos para los afiliados. El Call Center fue el canal más utilizado, con el 65% de las atenciones, seguido de la video atención con el 30%, mientras que la App y WhatsApp concentraron el 5% restante, evidenciando el fortalecimiento de una oferta multicanal más accesible y eficiente.



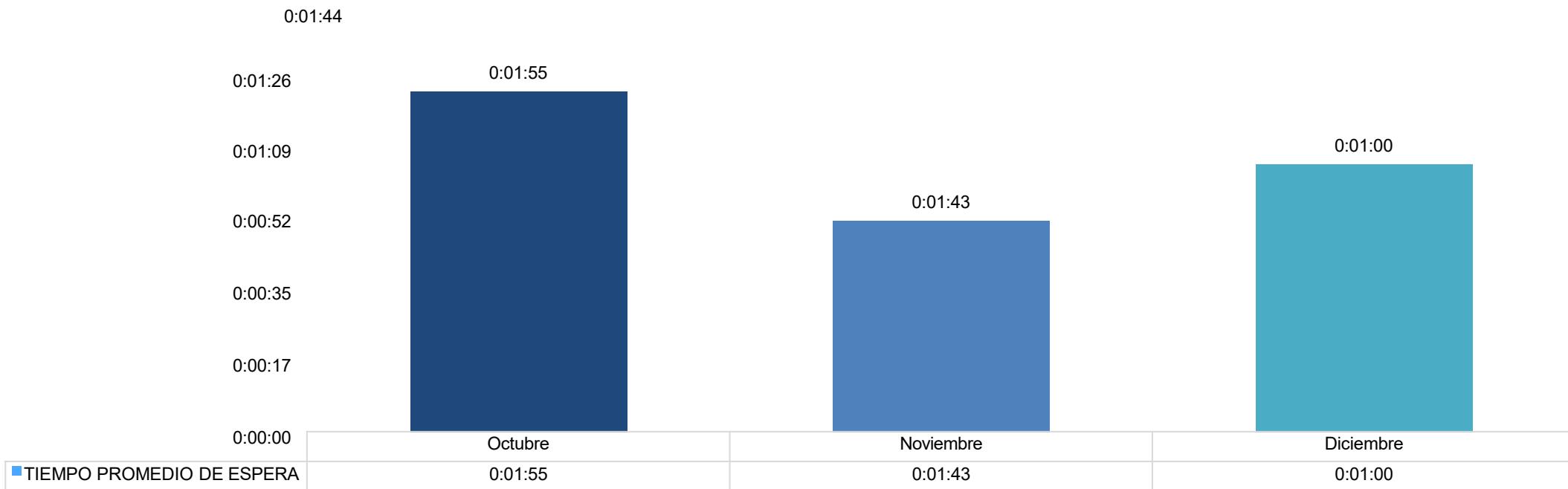
SECRETARÍA DE
SALUD

BOGOTÁ

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 cuarto trimestre de 2025, el tiempo promedio de espera fue de 2 minutos. Así mismo, se proyecta avanzar en el cumplimiento del objetivo de atender el 70% de las llamadas en menos de 30 segundos, con el fin de fortalecer la oportunidad en la atención y mejorar la experiencia de los usuarios.



SECRETARÍA DE
SALUD

BOGOTÁ

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

■ OCTUBRE ■ NOVIEMBRE ■ DICIEMBRE

Durante el cuarto trimestre de 2025, el tiempo promedio de espera fue de 2 minutos con 14 segundos, lo que demuestra una recuperación sostenida, con disminución del AHT y de los tiempos de espera, favorecida por una menor demanda transaccional derivada de la implementación del modelo de desmaterialización de autorizaciones con el operador de medicamentos Audifarma, lo que contribuyó a la estabilización del canal.



SECRETARÍA DE
SALUD

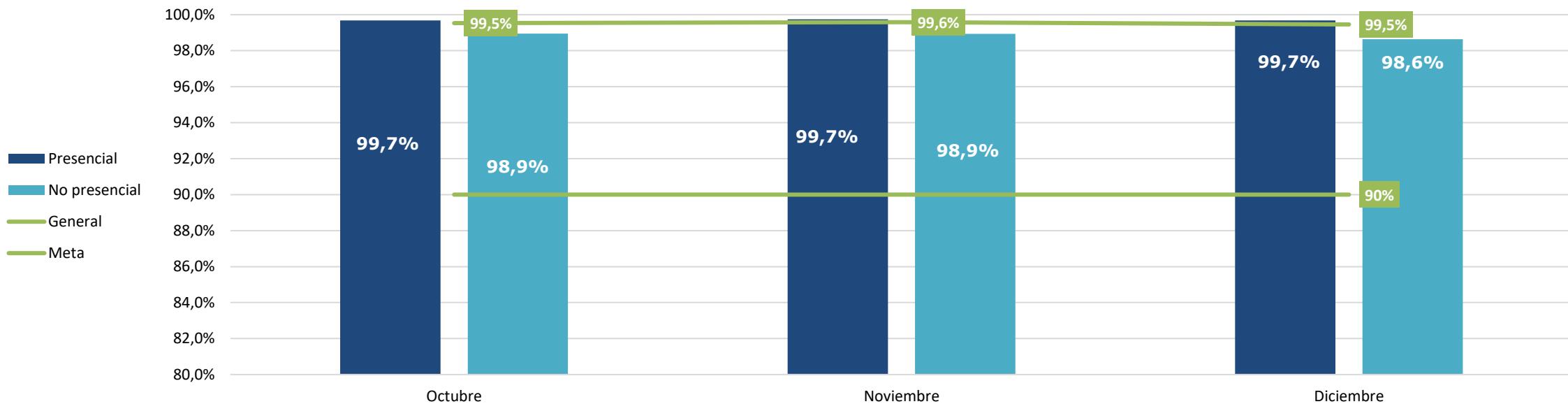
BOGOTÁ



SATISFACCIÓN

SATISFACCIÓN CANALES DE ATENCIÓN CAPITAL SALUD EPS-S

Canal de atención presencial y no presencial



Fuente: set CRM – dirección de atención al usuario

Durante el cuarto trimestre de 2025 se aplicaron 5.907 encuestas de satisfacción, obteniendo un nivel de satisfacción global del 99%, resultado que supera el umbral del 90% establecido para el indicador. La medición evaluó aspectos como la atención, oportunidad del servicio, claridad de la información y condiciones de infraestructura, evidenciando el compromiso institucional con la calidad y la mejora continua en la experiencia del usuario.



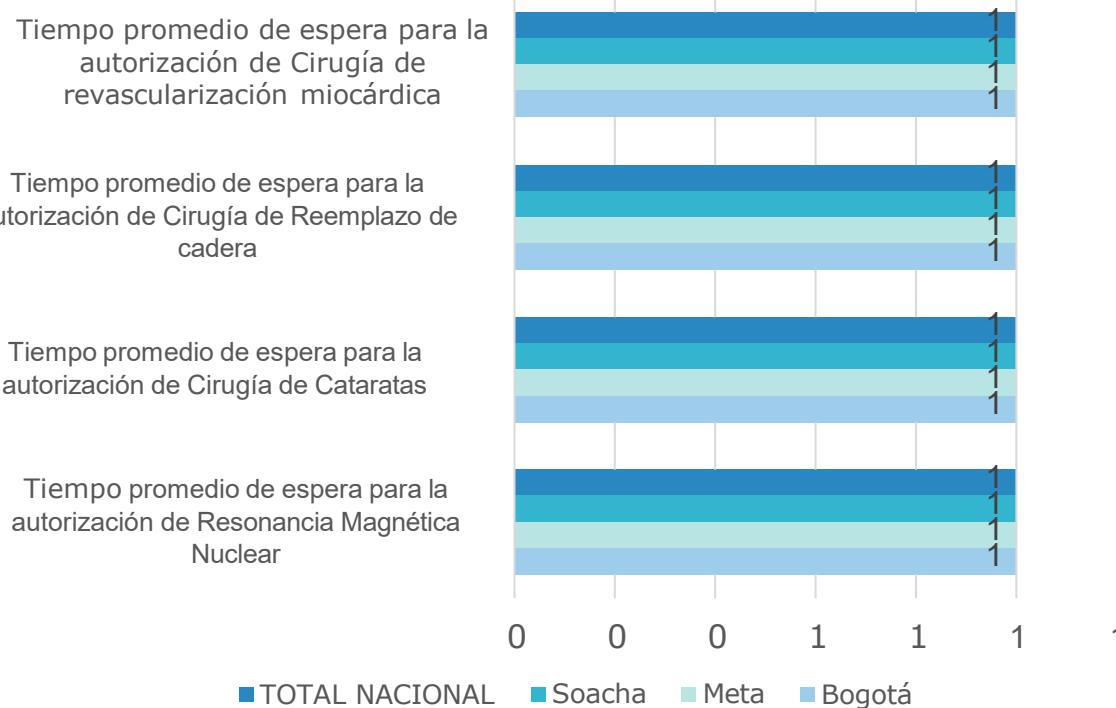
SECRETARÍA DE
SALUD





INDICADORES SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE CALIDAD

INDICADORES RESOLUCIÓN 256 - AUTORIZACIONES



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



Monitoreo de tiempos de autorización – IV Trimestre 2025

Capital Salud EPS-S realiza un seguimiento permanente a los tiempos de autorización de servicios de salud, medidos en días, de acuerdo con los indicadores establecidos en la Resolución 256 de 2016. Durante el IV trimestre de 2025, en los servicios de revascularización miocárdica, artroplastia de cadera, facoemulsificación de cataratas y resonancia magnética, se registró un tiempo promedio de respuesta de 1 día.

Este resultado evidencia 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. Lo anterior refleja un fortalecimiento en los procesos de autorización, contribuyendo a mejorar la satisfacción de los usuarios y la eficiencia institucional.

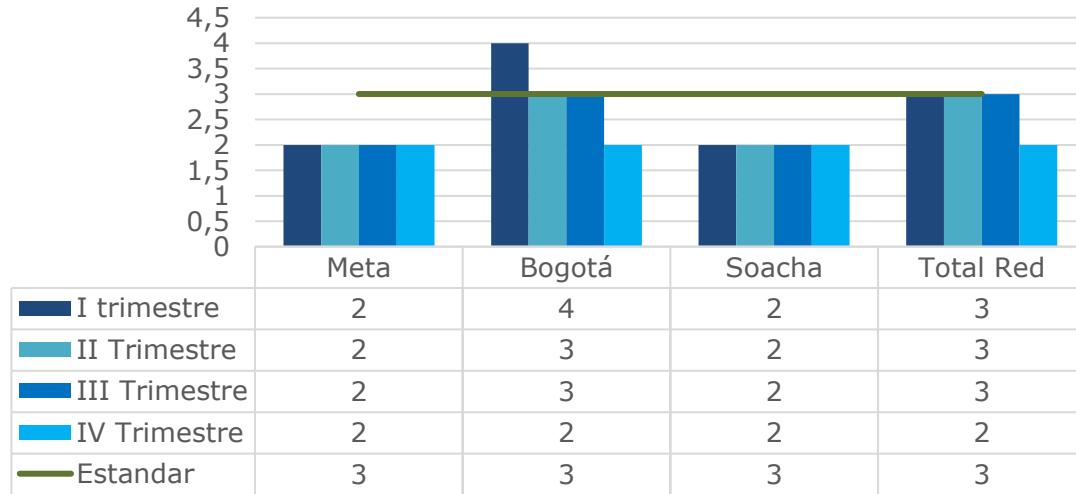


SECRETARÍA DE SALUD

BOGOTÁ

INDICADORES OPORTUNIDAD ASIGNACION DE CITAS

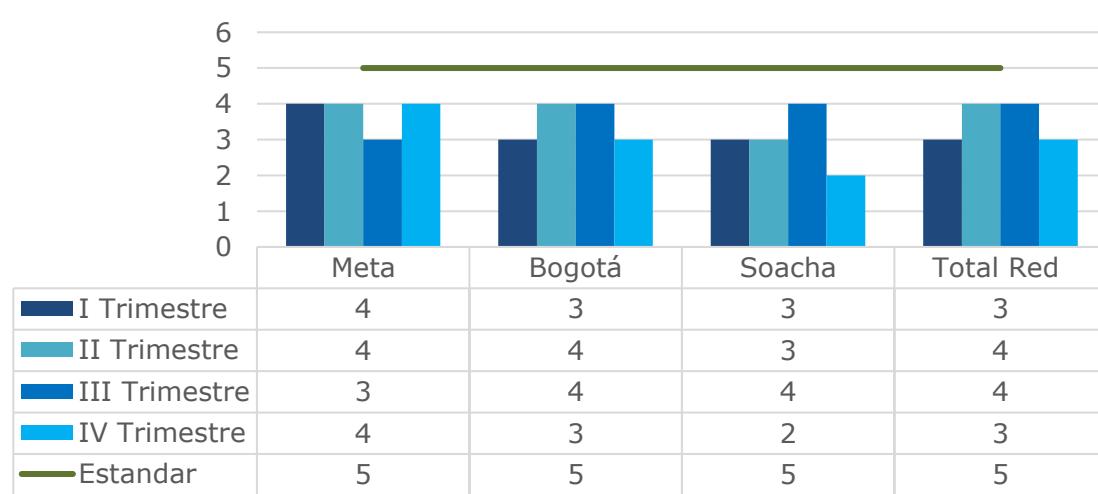
OPORTUNIDAD MEDICINA GENERAL



Durante el cuarto trimestre, la Red Capital registró un promedio general de 2 días para la asignación de citas en medicina general.

Bogotá, Meta y Soacha continua tiempos óptimos de 2 días. Aunque el promedio de Bogotá se encuentra dentro del estándar, se identifican desvíos en las subredes del sur y sur occidente asociado a una alta demanda del servicio.

OPORTUNIDAD PEDIATRIA

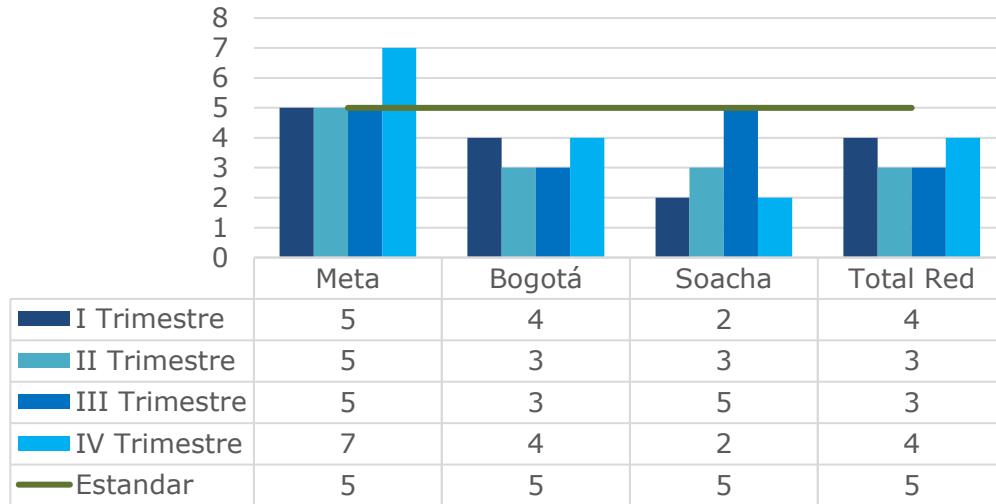


En relación con el seguimiento a la oportunidad en la asignación de citas de consulta de Pediatría, se evidencia que, durante el cuarto trimestre del año, la Red Capital presentó un promedio de 3 días, manteniéndose por debajo del estándar institucional definido por la EPS en 5 días.

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

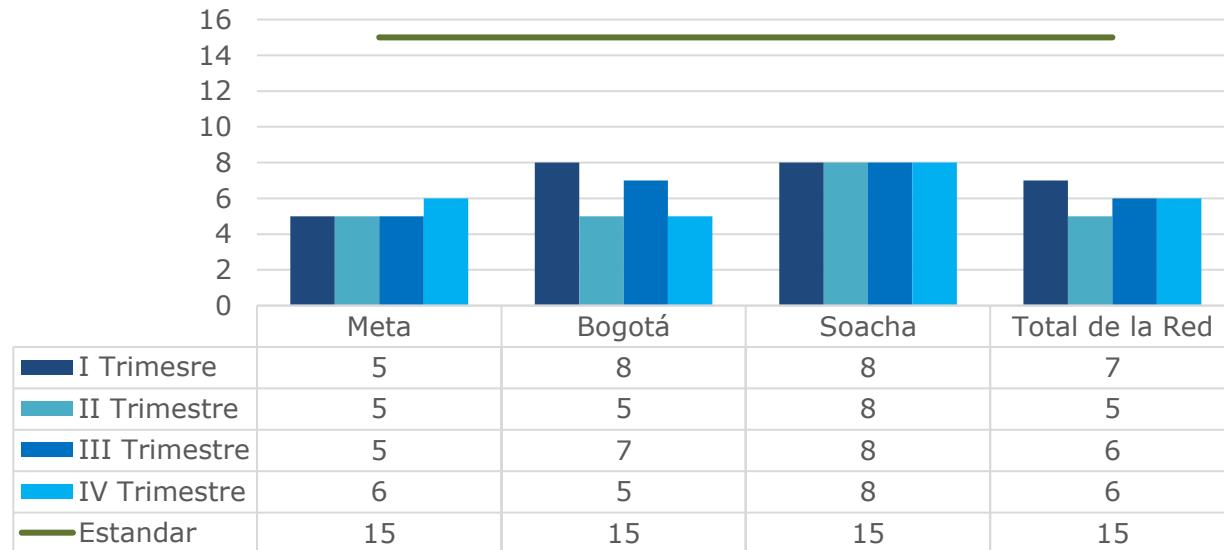
OPORTUNIDAD OBSTETRICIA



Durante el cuarto trimestre, la Red Capital reportó un promedio de 4 días en la asignación de citas para obstetricia, cumpliendo con la meta institucional de 5 días.

Meta, presento un incremento para este trimestre en comparación con el anterior, lo que genera un seguimiento al indicador. Soacha muestran una leve mejora frente al trimestre anterior, alcanzando 2 días respectivamente, mientras que el total de la red capital registra un promedio de 4 días. lo que indica necesidad de fortalecer los procesos de oportunidad en asignación de citas.

OPORTUNIDAD MED. INTERNA



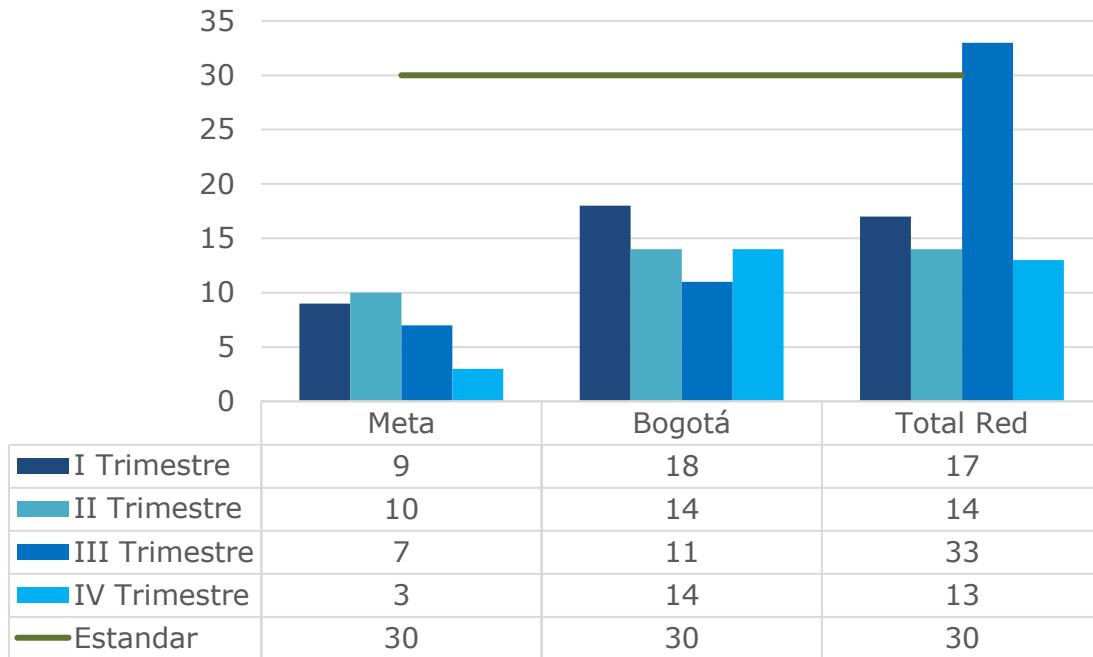
Durante el cuarto trimestre, la Red Capital reportó un promedio general de 6 días para la asignación de citas en el servicio de medicina interna, lo cual representa un cumplimiento frente a la meta institucional establecida a 15 días.

Los tiempos se ubican en 5 días para Bogotá, 8 días en Soacha y 6 días en el total de la red, valores que, aunque inferiores al estándar de 15 días, cumplen con la meta establecida por la institución (15 días).

Aunque el reporte indica cumplimiento del indicador se evidencia desviación por parte de los prestadores San Ignacio y Hospital Departamental de Villavicencio asociado a una alta demanda del servicio.

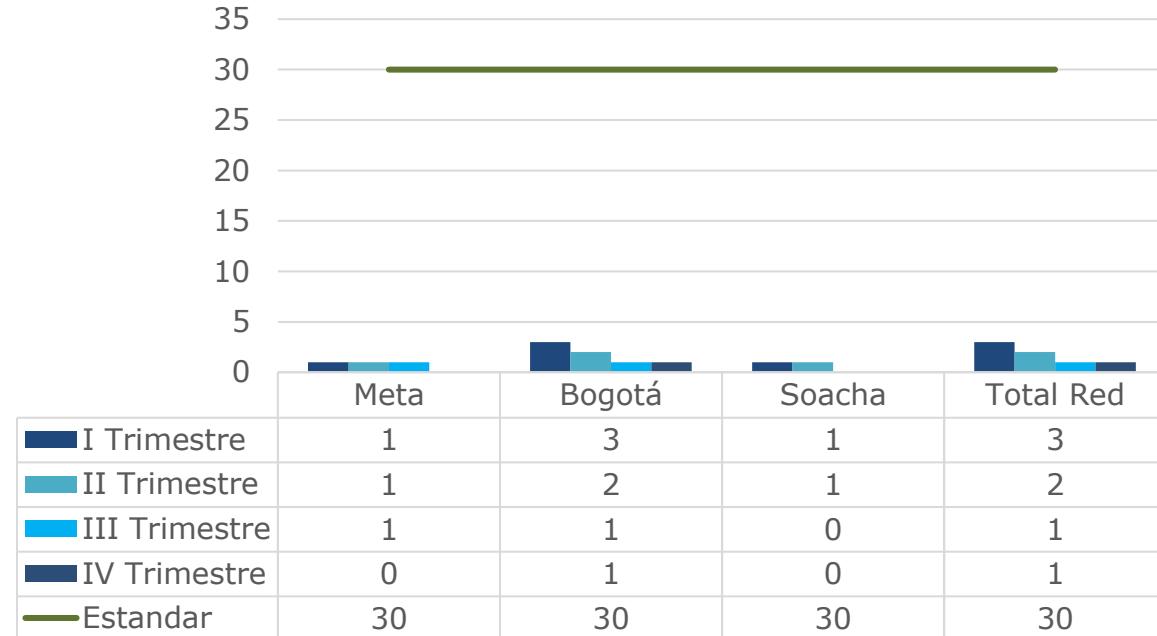
INDICADORES OPORTUNIDAD ASIGNACION DE CITAS

OPORTUNIDAD CIRUGIA DE REEMPLAZO DE CADERA



Durante el cuarto trimestre, se evidencia una mejora significativa en Bogotá, donde el tiempo promedio de oportunidad aumento a 14 días, cumpliendo con el estándar de 30 días. En Soacha no se registran procedimientos durante este periodo, lo que mantiene el indicador en 0 días. Sin embargo, el total de la red capital muestra a 13 días, lo que evidencia una mejor oportunidad con respecto al trimestre anterior

OPORTUNIDAD DE REVASCULARIZACIÓN MIOCARDICA



Durante el cuarto trimestre, el desempeño es favorable: Bogotá registra 1 día, Soacha 0 días, y el total de la red capital se mantiene en 1 día, valores que cumplen ampliamente con la meta y se mantienen por debajo del estándar de 30 días. Esto evidencia un desempeño positivo



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.

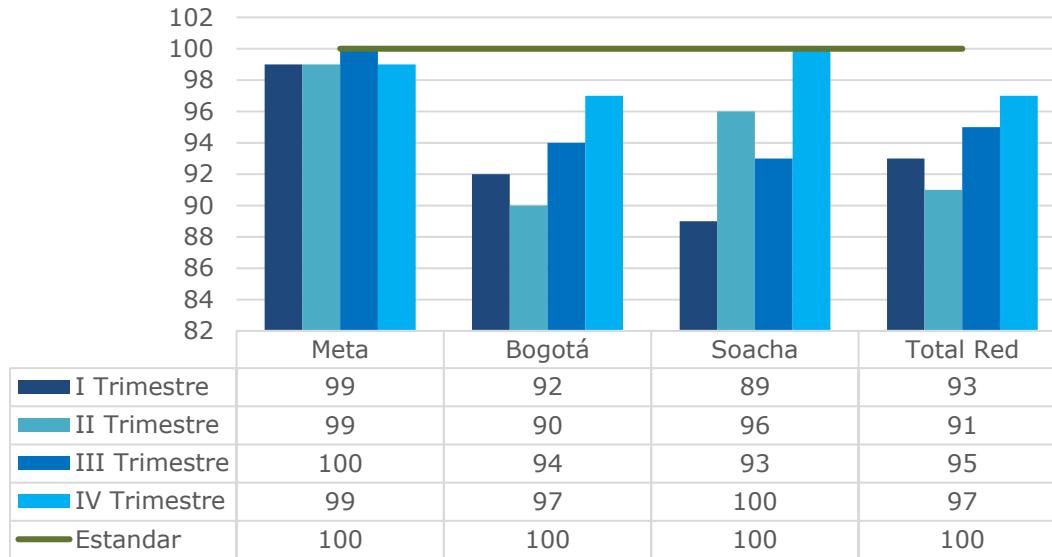


SECRETARÍA DE
SALUD

BOGOTÁ

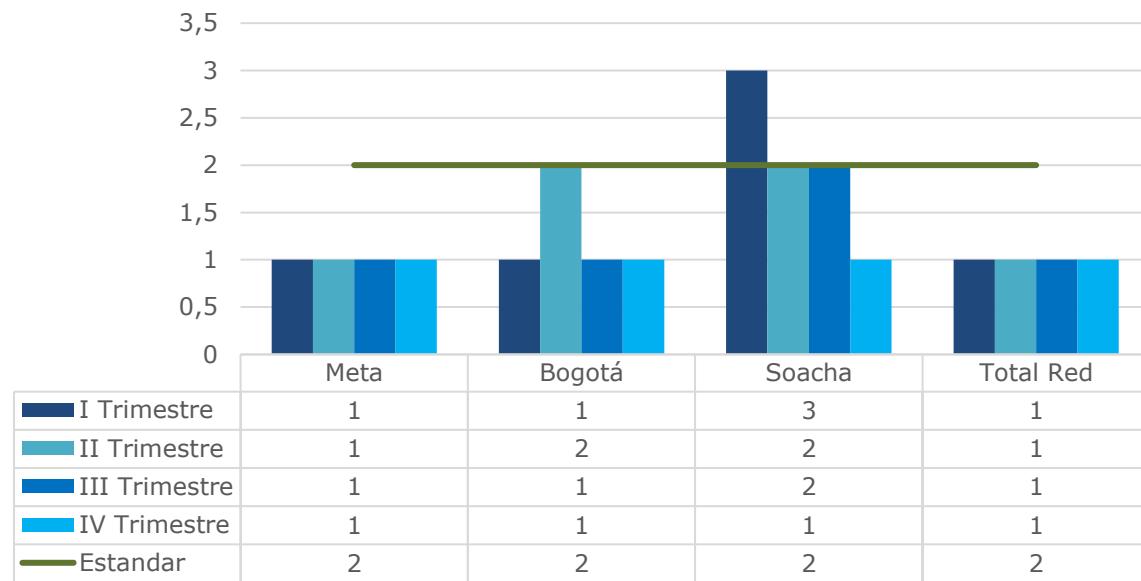
INDICADOR MEDICAMENTOS

PORCENTAJE DE FORMULAS ENTREGADAS DE MANERA COMPLETA



Durante el cuarto trimestre, Bogotá registró un indicador del **97%**, evidenciando una recuperación frente a periodos previos y una mejora en la eficiencia del proceso de dispensación de medicamentos. En Soacha, el desempeño se mantuvo con un **100%**, consolidando una tendencia positiva y reflejando un proceso operativo estable y controlado. A nivel general, la Red Capital alcanzó un **97%**, cifra que representa un incremento respecto al trimestre anterior (**95%**) y que la aproxima al estándar nacional establecido para este indicador.

PORCENTAJE DE TIEMPO DE ESPERA PARA ENTREGA DE MEDICAMENTOS



Durante el cuarto trimestre, la red evidenció una tendencia positiva en el desempeño del indicador, alcanzando niveles de cumplimiento que reflejan estabilidad operativa y fortalecimiento en la gestión del proceso evaluado.



capitalsalud
eps-s

INDICADORES PAMEC

DIRECCIÓN MÉDICA

Proceso:

Auditoría Prestación de Servicios de Salud

INDICADORES

Medicina General	2 Días
Odontología General	3 Días
Pediatria	3 Días
Obstetricia	4 Días
Medicina Interna	6 Días
Cirugía General	5 Días
Oftalmología	11 Días

Proceso:

Gestión de la Red de Servicios de Salud

INDICADORES

Tiempo de espera medicamientos	1 Día
Entrega oportuna medicamentos	94%
Entrega completa medicamentos	97%

Proceso:

Gestión del Acceso a los Servicios en Salud

INDICADORES

Remisión Integral de pacientes	17 Hrs
Generación Autorizaciones	1 Día

Proceso:

Gestión del Riesgo en Salud

INDICADORES

Tamización mujeres 50 a 69 con mamografía	77% (30/11/2025)
Mujeres con citología para colposcopia	67% (30/11/2025)
Mujeres entre 25 y 65 con citología	68% (30/11/2025)

DME
15 Indicadores

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

DIRECCIÓN ATENCIÓN AL USUARIO

Proceso:

Servicio al Ciudadano

INDICADORES

	PQRD por Riesgo Vital	9%
	PQRD por Riesgo Priorizado	3%
	PQRD por Riesgo Simple	5%
	Encuestas Satisfacción PAU	100%
	Satisfacción Global Afiliados	99,5%
	Encuestas Satisfac. Prestadores	80%
	Encuestas Satisfac. PAU Virtual	99,2%

DAU
7
Indicadores

DIRECCIÓN JURÍDICA

Proceso:

Jurídica y Procesos Corporativos

INDICADORES

	Oportunidad Rtas Acciones Tutela	100%
	Fallos A Favor	40%
	Gestión Casos de Tutela	100%

DJU
3
Indicadores

TOTAL INDICADORES PAMEC 2025: 25



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

06

07

08

09



Capital Salud
Te Cuida

Síguenos en: [f](#) [X](#) [i](#) [tiktok](#) [in](#) [yt](#) capitalsalud.gov.co

Vigilado SuperSalud



SECRETARÍA DE
SALUD

