

# 2025



## **INFORME DE GESTIÓN**

### **CAPITAL SALUD EPS-S**

**DICIEMBRE 2025**



# INTRODUCCIÓN

El presente documento de gestión presenta los resultados y logros alcanzados por Capital Salud EPS-S durante la vigencia 2025, el informe se estructura a partir cinco (5) perspectivas: **+Salud, +Servicio, +Bienestar, +Sostenibilidad y Gestión por Procesos**, enfocándose en aquellas actividades que generan mayor impacto positivo y que apalancan el cumplimiento de los objetivos estratégicos establecidos por la entidad.

Capital Salud EPS-S, es una Entidad Promotora de Salud del Régimen Subsidiado de carácter mixto con capital público y privado y tiene como propósito principal asegurar la prestación de los servicios de salud a la población vulnerable de Bogotá D.C, Soacha (Cundinamarca) y de los municipios del departamento del Meta, atendiendo al cumplimiento de estándares de habilitación financieros, administrativos, técnico-científicos y jurídicos, permitiendo de forma integral optimizar recursos enfocados a mejorar la calidad de vida de la población asegurada y sus familias.

Es así, como en adelante se presentan los resultados que han permitido impulsar y fortalecer la confianza e imagen de la EPS-S ante los diferentes grupos de interés como son aliados estratégicos, Secretaría Distrital de Salud, Subredes Integrales de Servicios de Salud, entes de vigilancia y control, proveedores, trabajadores y lo más esencial nuestra población asegurada.



## Contenido

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>Resultados POA - PEI</b> .....	<b>6</b>
<b>PERSPECTIVA +SALUD</b> .....	<b>7</b>
<b>Comportamiento trimestral autorizaciones</b> .....	<b>7</b>
<b>Comportamiento trimestral referencia y contrarreferencia</b> .....	<b>8</b>
<b>Comportamiento trimestral MIPRES</b> .....	<b>9</b>
<b>Comportamiento de conformación de red prestadora de servicios</b> .....	<b>9</b>
<b>Comportamiento salud publica</b> .....	<b>11</b>
<b>Comportamiento vacunación</b> .....	<b>12</b>
<b>Comportamiento salud mental</b> .....	<b>13</b>
<b>Comportamiento de enfoque diferencial</b> .....	<b>13</b>
<b>Comportamiento alto costo</b> .....	<b>14</b>
<b>Comportamiento aseguramiento</b> .....	<b>16</b>
<b>Comportamiento calidad</b> .....	<b>17</b>
<b>Comportamiento de pirámide poblacional</b> .....	<b>18</b>
<b>PERSPECTIVA +SERVICIO</b> .....	<b>20</b>
<b>Comportamiento de infraestructura</b> .....	<b>20</b>
<b>Comportamiento trimestral de la atención por canal</b> .....	<b>21</b>
<b>Comportamiento trimestral de la atención por departamento</b> .....	<b>21</b>
<b>Comportamiento trimestral de encuestas satisfacción</b> .....	<b>22</b>
<b>Comportamiento trimestral de la participación ciudadana</b> .....	<b>23</b>
<b>Comportamiento trimestral PQRD</b> .....	<b>24</b>
<b>Comportamiento trimestral de acercamiento con el afiliado</b> .....	<b>25</b>
<b>PERSPECTIVA +BIENESTAR</b> .....	<b>26</b>
<b>Comportamiento trimestral de recurso humano</b> .....	<b>26</b>
<b>Comportamiento gestión del talento humano</b> .....	<b>26</b>
<b>Comportamiento trimestral de las estrategias de Bienestar</b> .....	<b>27</b>
<b>Comportamiento trimestral de formación</b> .....	<b>29</b>
<b>PERSPECTIVA +SOSTENIBILIDAD</b> .....	<b>30</b>
<b>Comportamiento comparativo en información financiera</b> .....	<b>30</b>
<b>Comportamiento de gestión de presupuesto</b> .....	<b>34</b>
<b>Presupuesto De Ingresos Corte diciembre 2025</b> .....	<b>35</b>

Comportamiento de procesos de compras.....	36
Comportamiento trimestral de afiliados .....	37
Comportamiento trimestral de gestión de afiliación por mercadeo.....	38
Comportamiento trimestral del reconocimiento Unidad De Pago (UPC).....	39
Comportamiento trimestral de prestaciones económicas.....	39
Comportamiento trimestral de gestión de cartera .....	40
Comportamiento trimestral de radicación.....	40
Comportamiento mensual de conciliación de glosas .....	41
<b>PERSPECTIVA + GESTIÓN POR PROCESOS .....</b>	<b>42</b>
Comportamiento en gestión documental .....	43
Comportamiento trimestral de la gestión de comunicación externa.....	43
Comportamiento trimestral de clases de riesgos .....	45
Comportamiento trimestral de procesos jurídicos .....	46
Comportamiento trimestral de Indicadores de gestión – Acciones de tutela .....	47
Comportamiento trimestral de contrataciones .....	48
Comportamiento de Resultados de la Gestión, Metas y Estrategias OCI .....	49
Modelo integrado de gestión y planeación MIPG.....	50
Estrategias Alineadas Al Objetivo De Desarrollo Sostenible – ODS.....	50
Comportamiento de PAMEC .....	51
Comportamiento en avances tecnológicos .....	52
Comportamiento en seguridad y salud en el trabajo .....	53
Comportamiento en resultados ISO 9001.....	54
ISO 9001:2015 – Cambio Climático .....	54
<b>LOGROS 2025 .....</b>	<b>56</b>
<b>RETOS 2025.....</b>	<b>57</b>

# Plataforma Estratégica Institucional

## Capital Salud EPS-S

### Quiénes somos

Capital Salud EPS-S es una Entidad Promotora de Salud del Régimen Subsidiado de carácter mixto, con participación pública y privada, cuya razón de ser es garantizar el aseguramiento y la prestación de servicios de salud a la población más vulnerable de **Bogotá D.C., Soacha y los municipios del departamento del Meta**, en el marco del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

### Misión

Brindar la mejor experiencia en salud y bienestar a nuestros asegurados.

### Visión

Para el 2028 seremos referentes en ofrecer experiencias excepcionales en salud, trabajando para que nuestros asegurados disfruten de atención integral, accesible y centrada en sus necesidades.

### Valores corporativos

**Innovación:** Desarrollo de soluciones de alto valor que anticipan y satisfacen las necesidades de los usuarios, fortaleciendo la calidad, la confianza y la fidelidad, mediante la gestión responsable del riesgo.

**Empatía:** Capacidad de comprender a los demás y actuar con sensibilidad, promoviendo una cultura colaborativa, productiva y orientada al cumplimiento de los objetivos institucionales.

**Compromiso:** Desempeño responsable y coherente de las funciones asignadas, con disposición permanente para atender y resolver las necesidades de los clientes internos y externos, contribuyendo a su bienestar.

**Diligencia:** Cumplimiento oportuno, eficiente y responsable de las funciones, optimizando el uso de los recursos públicos y garantizando resultados de calidad.

**Trabajo en Equipo:** Articulación de conocimientos, esfuerzos y responsabilidades para alcanzar objetivos comunes, en un entorno de respeto, liderazgo compartido y colaboración.

**Calidez:** Trato amable, cordial y humano que fortalece la confianza y hace que las personas se sientan valoradas y respetadas.

### Principios corporativos

**Integridad:** Actuar con rectitud, honestidad y coherencia moral, generando confianza y respaldo en la toma de decisiones institucionales.

**Honestidad:** Desempeñar las funciones con transparencia, veracidad y apego al interés general.

**Respeto:** Reconocer y valorar la dignidad de todas las personas, promoviendo un trato equitativo y considerado, sin distinción alguna.

**Justicia:** Garantizar un actuar imparcial que proteja los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

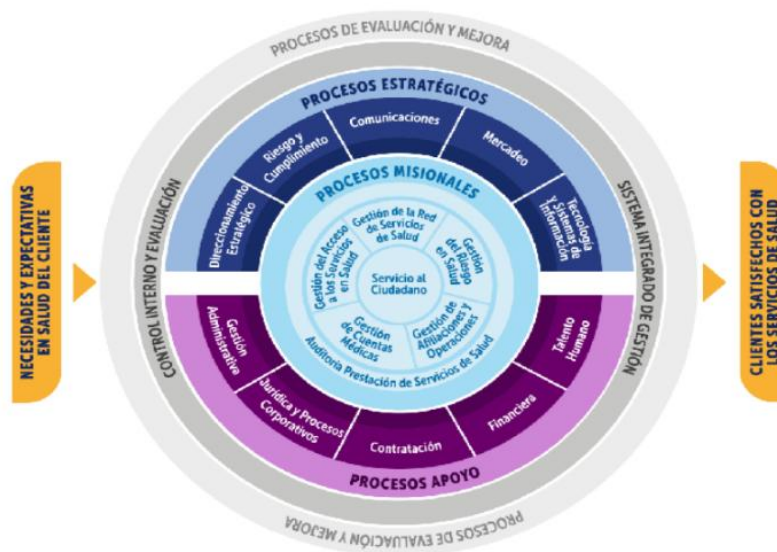
**Ética Corporativa:** Orientar el comportamiento institucional conforme a principios éticos, previniendo actuaciones que afecten a la entidad, a los afiliados o a los colaboradores.

## Enfoque Estratégico

La gestión institucional se estructura a partir de cinco perspectivas estratégicas que articulan la operación y los resultados de la entidad:

1. **+Salud:** Orientada a la protección de la salud, la gestión del riesgo y la calidad en la prestación de los servicios.
2. **+Servicio:** Enfocada en la experiencia del usuario, la atención oportuna y la satisfacción de los afiliados.
3. **+Bienestar:** Dirigida al fortalecimiento del talento humano y a la promoción de entornos laborales saludables.
4. **+Sostenibilidad:** Centrada en la estabilidad financiera, el control del gasto y la continuidad del servicio.
5. **+Gestión por Procesos:** Orientada a la eficiencia operativa, la estandarización y la mejora continua.

## Mapa de procesos



El **Mapa de Procesos de Capital Salud EPS-S** organiza la gestión institucional y orienta la operación hacia la satisfacción de las necesidades en salud de los afiliados. Su estructura articula los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación, bajo un enfoque de mejora continua y cumplimiento normativo.

Los **procesos misionales** concentran la gestión del riesgo en salud, el acceso y la prestación de los servicios, la

administración de la red y el servicio al ciudadano, ubicando al afiliado como eje central de la operación.

Los **procesos estratégicos** definen el direccionamiento institucional mediante la planeación, la gestión del riesgo, las comunicaciones y el uso de tecnologías de la información, garantizando coherencia entre los objetivos y los resultados.

Los **procesos de apoyo** aseguran los recursos administrativos, financieros, jurídicos y de talento humano necesarios para el funcionamiento eficiente de la entidad.

Finalmente, los **procesos de evaluación y mejora** permiten el seguimiento, control y fortalecimiento continuo del desempeño institucional, asegurando la calidad, la transparencia y la sostenibilidad del sistema.

## Resultados POA - PEI

El seguimiento al Plan Operativo Anual (POA) 2025 evidencia un **desempeño institucional satisfactorio**, con un **cumplimiento global del 96,4%**, superando la meta mínima establecida del 90%, lo que representa un **100% de cumplimiento frente a lo programado**, con corte a diciembre de 2025.

El POA se estructuró bajo un modelo jerárquico robusto compuesto por **5 perspectivas, 6 objetivos estratégicos, 17 estrategias, 62 actividades estratégicas y 72 indicadores**, permitiendo una adecuada trazabilidad entre la planeación estratégica (PEI 2025–2028), la ejecución operativa y la medición de resultados a través de la plataforma Almera.

### Resultados por Objetivo Estratégico

**Objetivo 1** – Gestión del riesgo en salud: presentó un cumplimiento del 99,4%, cercano a la meta establecida, evidenciando avances relevantes en auditoría de calidad y articulación intersectorial, con oportunidades de mejora en la consolidación del modelo proactivo territorial.

**Objetivos 2 y 3** – Atención al usuario y cultura organizacional: registraron avances del 96,2% y 100%, respectivamente, superando la meta anual, reflejando fortalecimiento en experiencia del usuario, participación ciudadana, bienestar y gestión del talento humano.

**Objetivos 4 y 5** – Crecimiento de afiliados y sostenibilidad financiera: mostraron los niveles más bajos de ejecución (91,2% y 81,8%), asociados principalmente a rezagos en nuevas líneas de negocio, contratación integral y estrategias de contención de la siniestralidad.

**Objetivo 6** – Optimización de procesos: alcanzó un 100% de cumplimiento, destacándose la implementación de inteligencia artificial, reingeniería de procesos, sistemas de gestión y adaptación normativa.

### Resultados por Estrategia

El **64,7%** de las estrategias (**11 de 17**) alcanzó un cumplimiento del 100%, concentradas en transformación digital, mejora continua, auditoría, gestión normativa, corresponsabilidad social e innovación del talento humano.

Un **11,8%** presentó avances **entre 91% y 99%** (**2 de 17**), evidenciando ejecución favorable con brechas operativas.

El **23,5%** restante registró avances entre **71% y 90%** (**4 de 17**), principalmente en estrategias de modelo proactivo territorial, nuevas líneas de negocio y contratación integral.

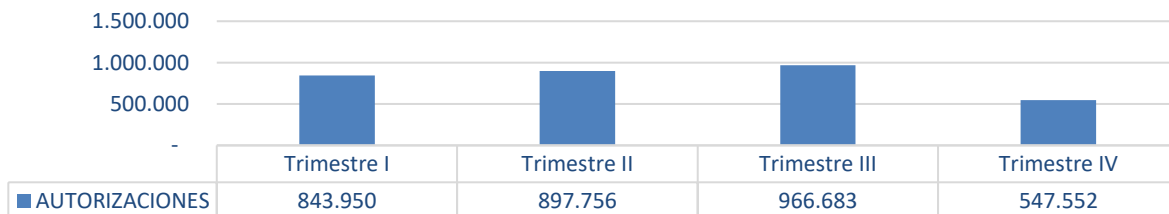
### Avance frente al PEI 2025–2028

El seguimiento acumulado registra un cumplimiento del **24,1%**, frente a una meta programada del **22,5%**, lo que representa un desempeño superior a lo proyectado. Este resultado evidencia que, durante la vigencia evaluada, las acciones definidas se ejecutaron de manera oportuna y conforme a la planeación establecida, garantizando el logro integral de la meta.

Lo anterior demuestra una gestión efectiva por parte de las Direcciones y Jefaturas responsables, así como un seguimiento riguroso a los compromisos estratégicos, contribuyendo de manera directa al cumplimiento de los objetivos institucionales y a la consolidación de los resultados previstos para el periodo.

**PERSPECTIVA +SALUD**


Desde la perspectiva de **+Salud**, Capital Salud EPS-S orienta su gestión al fortalecimiento de las acciones que impactan directamente la **protección, promoción y mejoramiento de la salud de la población afiliada**. Esta perspectiva integra el seguimiento a la prestación de los servicios, la gestión del riesgo en salud, la articulación con la red prestadora y el monitoreo de indicadores sanitarios, con el propósito de garantizar una atención oportuna, integral y centrada en las necesidades de los usuarios, en coherencia con los lineamientos del sistema de salud y los objetivos estratégicos institucionales.

**Comportamiento trimestral autorizaciones**
**Autorizaciones promedio trimestral 2025**


FUENTE: Capital Salud EPS-S \\10.201.2.52\dt0012025\Salidas

Durante la vigencia 2025, Capital Salud EPS-S generó un total de **9.767.824 autorizaciones** a través del aplicativo SASS, concentrándose el **96% en el régimen subsidiado** y el **4% en el contributivo**, lo que confirma el enfoque misional de la EPS. Territorialmente, **Bogotá D.C. concentró el 80%** de las autorizaciones, seguido de **Meta con el 19%** y **Soacha con el 1%**, en coherencia con la distribución de afiliados.

**Comportamiento trimestral:** El volumen de autorizaciones presentó un crecimiento progresivo entre el I y III trimestre (843.950 → 966.683), seguido de una **disminución significativa en el IV trimestre (547.552)**. Esta reducción no obedece a una afectación en el acceso, sino que está **directamente asociada a la implementación de nuevas modalidades de contratación**, particularmente **contratos bajo modalidad cápita para medicamentos en Bogotá y Soacha**, los cuales redujeron en aproximadamente **50%** el número de autorizaciones frente a trimestres anteriores.

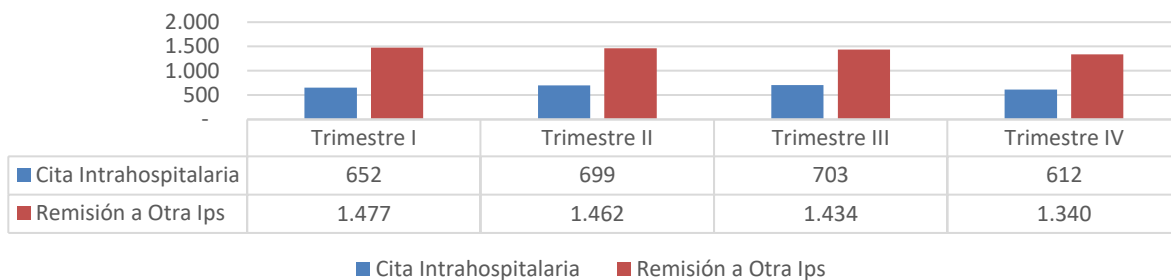
**Composición del servicio autorizado:** Los **medicamentos representaron el 43%** del total de autorizaciones, seguidos por **apoyo diagnóstico y terapéutico (25%)** y **consultas (12%)**, evidenciando que la mayor carga operativa del proceso autorizador se concentra en la gestión farmacéutica y diagnóstica.

**Oportunidad y eficiencia:** Durante 2025 se logró una **respuesta del 100% de las autorizaciones en menos de dos días**, resultado del fortalecimiento del proceso, la generación de autorizaciones desde la primera instancia y el seguimiento permanente a las parametrizaciones del sistema, en articulación con el área de Tecnología para el control de duplicidades.

**Autorizaciones hospitalarias:** El centro de autorizaciones hospitalarias mantuvo **operación continua 24/7**, con niveles de atención **iguales o superiores al 95% en todos los trimestres**, alcanzando **96% en el IV trimestre**. Adicionalmente, el **100% de las llamadas abandonadas fue gestionado mediante estrategia outbound**, reduciendo el impacto de abandono en un 4%. En el IV trimestre se generaron **16.821 autorizaciones hospitalarias** correspondientes a servicios posteriores a la atención inicial de urgencias.

### Comportamiento trimestral referencia y contrarreferencia

#### Promedio trimestral Referencia y Contrarreferencia 2025



**Fuente:** Sistema de Referencia y Contrarreferencia 2025 Base SIRC Reporteador

Durante 2025, el comportamiento de los eventos de referencia y contrarreferencia evidenció una gestión estable y con tendencia a la optimización hacia el cierre del año.

Las **citas intrahospitalarias** presentaron un incremento progresivo entre el primer y tercer trimestre (de 652 a 703), seguido de una disminución en el cuarto trimestre (612), lo que sugiere una mejor resolución de los casos dentro de los servicios y un uso más eficiente de la capacidad instalada al finalizar el año.

Por su parte, las **remisiones a otras IPS** mostraron una disminución sostenida a lo largo de los cuatro trimestres, pasando de 1.477 en el primer trimestre a 1.340 en el cuarto, lo que refleja un fortalecimiento de la resolutivez de la red propia y una adecuada articulación entre los niveles de atención.

En conjunto, estos resultados evidencian una gestión efectiva del proceso de referencia y contrarreferencia, orientada a la continuidad del cuidado, la optimización de recursos y la mejora en la oportunidad y calidad de la atención brindada a los afiliados.

**Comportamiento trimestral MIPRES**

ITEM	IND ORDENAMIENTOS PLATAFORMA MIPRES	META	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE
1	GESTION	>= 98%	98.18%	99.88%	99.65%	99.68%
2	OPORTUNIDAD (PROMEDIO EN DIAS)	<=5 DIAS	3	2	3	5
3	MENSAJERIA CONTACTABILIDAD	>= 90%	97.51%	96.38%	95.78%	96.85%
4	OPORTUNIDAD (JUNTAS DE PROFESIONALES)	>= 85%	94.68%	97.68%	97.52%	95.09%

**FUENTE:** trazabilidad Mipres

Capital Salud EPS-S evidenció un **desempeño sólido y consistente** en los procesos de gestión de prescripciones, administración de cartera y facturación ante la ADRES, contribuyendo a la continuidad en la prestación de los servicios de salud y al control operativo y financiero de la entidad.

En la **plataforma MIPRES**, los indicadores reflejan **cumplimiento sostenido de las metas** durante toda la vigencia. El indicador de **gestión alcanzó 99,68%**, garantizando la adecuada tramitación de los ordenamientos realizados por los profesionales de la salud. La **oportunidad promedio** se mantuvo dentro del estándar ( $\leq 5$  días), y los indicadores de **mensajería, contactabilidad y Juntas de Profesionales** superaron ampliamente las metas definidas, lo que evidencia una operación eficiente, oportuna y alineada con los lineamientos normativos.

Respecto a la **cartera NO PBS**, se mantiene un proceso de **gestión jurídica activa** frente a las entidades territoriales. La cartera a cargo del **Fondo Financiero Distrital**, por valor de **\$8.880 millones**, y la correspondiente a la **Secretaría de Salud del Meta**, por **\$8.304 millones**, se encuentran en trámite judicial, tras el agotamiento de las vías administrativas. En el caso del Meta, aunque la deuda ha sido reconocida, la falta de disponibilidad presupuestal limita su recuperación, configurándose como un **riesgo financiero exógeno** que no obedece a la gestión de la EPS-S.

En cuanto a la **facturación por toma y procesamiento de pruebas COVID**, Capital Salud EPS-S ha logrado una **gestión efectiva del 96,92%** de la facturación recibida por parte de los prestadores, equivalente a **\$30.278 millones**. De este total, **\$22.848 millones** ya cuentan con aprobación por parte de la ADRES, mientras que el **3,08% (\$961 millones)** permanece en gestión, asociado a procesos de alistamiento, auditoría o ajuste por parte de las IPS, lo que evidencia un adecuado control y seguimiento del proceso.

**Comportamiento de conformación de red prestadora de servicios**

TIPO CONTRATO		CONTRATOS CAPITAL SALUD CORTE A DICIEMBRE 2025																																			
		SOACHA							BOGOTÁ							META							NACIONAL					TOT AL									
MODALIDAD		I NIVEL	II NIVEL	III NIVEL	MEDICAMENTOS	TRANSPORTE	ORTOPEDICAS	OXIGENOS	TOTAL	I NIVEL	II NIVEL	III NIVEL	J.II Y III NIVEL	MEDICAMENTOS	TRANSPORTE	ORTOPEDICAS	OXIGENOS	TOTAL	I NIVEL	II NIVEL	I y II NIVEL	III NIVEL	MEDICAMENTOS	TRANSPORTE	ORTOPEDICAS	OXIGENOS	TOTAL	I NIVEL	II NIVEL	III NIVEL	MEDICAMENTOS	TRANSPORTE	ORTOPEDICAS	OXIGENOS	TOTAL		
		RED PÚBLICA	EVENTO	1	1	0	0	0	0	0	2	0	1	0	6	0	0	0	0	7	10	1	1	2	0	0	0	0	1	4	0	0	0	0	0	0	0
CÁPITA	0		0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	9	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11
PGP	0		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	0	0	0	0	0	0	4
TOTAL RED PÚBLICA		1	1	0	0	0	0	0	2	2	1	0	1	0	0	0	0	1	19	1	1	2	0	0	0	0	2	3	0	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	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3
	EVENTO	0	0	1	0	0	0	0	1	0	2	1	0	4	4	1	1	5	1	1	1	0	8	2	4	1	3	5	0	0	4	0	0	0	5	9	96
	PGP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	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	0	2	0	0	0	0	0	0	2
TOTAL RED PRIVADA		0	0	1	0	0	0	0	1	0	2	1	0	4	4	1	1	5	2	2	0	0	8	3	4	1	3	8	0	2	4	1	0	0	5	1	103
TOTAL		1	1	1	0	0	0	0	3	2	2	1	1	4	4	1	1	6	21	2	1	1	3	4	1	0	6	1	0	2	4	1	0	0	5	1	141

**Fuente:** Matriz contratación Corte diciembre 2025

Capital Salud EPS-S fortaleció de manera significativa la gestión de red y contratación, garantizando la disponibilidad, suficiencia y continuidad de los servicios requeridos para la atención integral de la población afiliada. La gestión contractual se desarrolló bajo criterios de calidad, oportunidad, integralidad y eficiencia, en coherencia con las necesidades territoriales y el marco normativo vigente.

Al corte de diciembre de 2025, la EPS contó con 141 contratos vigentes distribuidos entre la red pública y privada, organizados por nivel de complejidad, modalidad de contratación y sucursal (Bogotá, Soacha, Meta y red nacional). La red privada consolidó una amplia oferta de servicios especializados y de alta complejidad, particularmente en la ciudad de Bogotá, mientras que la red pública fortaleció la atención básica y complementaria, aportando a la cobertura y continuidad del aseguramiento en los territorios.

Durante este periodo se avanzó en la contratación estratégica de prestadores que fortalecen la integralidad de la atención, incorporando servicios farmacoterapéuticos con cannabis medicinal, transporte asistencial y no asistencial para usuarios en zonas de dispersión geográfica, vacunación no PAI, servicios de albergue, atención oncológica especializada y dispensación de medicamentos e insumos bajo modalidad de capitación. De manera complementaria, se gestionó exitosamente la ampliación de la red mediante la aprobación de nuevos prestadores orientados a servicios de alergología, atención integral a pacientes trasplantados, suministro de insumos ortopédicos, aplicación de medicamentos y atención de alta complejidad, mejorando la oportunidad y resolutivez de los servicios ofertados.

La articulación permanente con el área de Autorizaciones permitió optimizar el direccionamiento de los usuarios hacia la red contratada, fortaleciendo la eficiencia en el uso de los recursos y contribuyendo al equilibrio del costo médico, sin afectar la calidad ni la continuidad de la atención. Este proceso se apoyó en el conocimiento técnico del equipo, el trabajo colaborativo interáreas

y el cumplimiento oportuno de los compromisos con los prestadores, lo cual ha favorecido la estabilidad y sostenibilidad de la red.

Asimismo, se consolidaron espacios de seguimiento y toma de decisiones mediante la operación regular de los Comités Primarios, UTA y UTC, lo que permitió realizar una revisión sistemática de la suficiencia de red, la gestión de contratos y la planificación oportuna de las necesidades futuras. Estas acciones contribuyeron al fortalecimiento de la RIPSS y a la mejora continua de los procesos de contratación y prestación de servicios.

En conjunto, la gestión de red y contratación desarrollada durante el IV trimestre de 2025 permitió ampliar y fortalecer la red de prestadores, mejorar la cobertura y la oportunidad en la atención, y asegurar una prestación de servicios alineada con las necesidades de la población afiliada, reafirmando el compromiso institucional de Capital Salud EPS-S con la garantía del derecho a la salud.



Fuente: Intranet – Modelo de Atención en Salud

El Modelo de Atención de Capital Salud EPS-S, fundamentado en la Gestión Integral del Riesgo en Salud, mantiene un enfoque preventivo, territorial y centrado en el afiliado, articulando acciones por curso de vida y RIAS en Bogotá, Meta y Soacha. Su aplicación permitió consolidar un ciclo continuo de tamización, estratificación del riesgo, intervención focalizada y medición de resultados en salud, experiencia del usuario y sostenibilidad.

Al cierre de diciembre de 2025, la EPS alcanzó **1.127.168 afiliados**, con un crecimiento neto de **16.097 personas**, evidenciando una recuperación sostenida, especialmente en el régimen subsidiado (92%). Bogotá concentra el **78,2%** de la afiliación, con dinámicas diferenciadas por subred; el Meta mantiene crecimiento sostenido con retos de dispersión geográfica, y Soacha presenta aumento progresivo en una población joven y altamente vulnerable.

El análisis demográfico confirma una **transición epidemiológica avanzada**, con alta carga de enfermedad crónica en Bogotá y mayor demanda de servicios de mediana y alta complejidad, lo que refuerza la necesidad de fortalecer programas de crónicos y la gestión individual del riesgo.

**Indicadores Técnico-Científicos:** De los **21 indicadores**, el **57,1%** se encuentra en cumplimiento. El dominio de **efectividad** alcanza un desempeño alto (**83,3%**), mientras que **gestión del riesgo** registra un cumplimiento del **50%**, con tendencias positivas frente a vigencias anteriores



**Implementación de RIAS:** Bogotá presenta resultados **satisfactorios (>90%)** en todas las rutas. Meta y Soacha muestran desempeño **aceptable**, con avances progresivos; sin embargo, **Salud Mental** se consolida como la principal prioridad de intervención, especialmente por limitaciones contractuales y de seguimiento longitudinal.

**Promoción y Detección Temprana:** Las coberturas muestran mejoras puntuales en adultez y vejez, así como en mamografía y PSA; no obstante, persisten coberturas bajas en citología, valoración integral temprana y algunos cursos de vida, lo que evidencia la necesidad de fortalecer la demanda inducida y la captación efectiva.

### Comportamiento vacunación

Al cierre del cuarto trimestre de 2025, Capital Salud EPS-S registró **1.127.168 afiliados**, de los cuales el **43,6%** cuenta con esquema completo de vacunación contra COVID-19. No obstante, el **45,8%** no presenta antecedente vacunal registrado, situación explicada principalmente por la **limitada disponibilidad nacional del biológico**, la **alta movilidad entre aseguradores**, los **cambios de régimen** y el **menor interés en dosis de refuerzo**.

Las mayores coberturas se concentran en **adultos mayores (76,1%)** y en el grupo de **29 a 59 años (53,8%)**, mientras que **niños, adolescentes y jóvenes** mantienen niveles bajos de vacunación. En relación con refuerzos, se observa una cobertura decreciente: **34,0%** en primer refuerzo, **16,1%** en segundo y **4,3%** en dosis adicionales, coherente con la priorización poblacional y la disponibilidad restringida del biológico.

En este contexto, y en cumplimiento de la **Resolución 2525 de 2024**, que define la vacunación prioritaria para **gestantes y grupos de alto riesgo**, Capital Salud fortaleció estrategias de gestión intensiva orientadas a garantizar la continuidad del programa. Entre las acciones implementadas se destacan el **rastreo nominal**, la **depuración y validación de información en PAIWEB 2.0**, el **seguimiento focalizado a gestantes**, **visitas domiciliarias**, **jornadas extramurales**, **envío masivo de SMS** y **auditorías técnicas**.

En conjunto, los resultados evidencian la **capacidad de adaptación y gestión de la EAPB** para sostener la operatividad del programa de vacunación, garantizar la protección de la población priorizada y mejorar la calidad de la información, aun en un escenario de restricciones de biológico y alta movilidad poblacional, en concordancia con los lineamientos del Ministerio de Salud y Protección Social.

### Comportamiento salud mental

La cohorte de salud mental desarrolló acciones orientadas a la **prevención, reducción del riesgo y superación de barreras de acceso**, mediante la **categorización poblacional por niveles de riesgo**, lo que permitió focalizar intervenciones diferenciales y optimizar la respuesta institucional.

Para los **riesgos muy alto y alto**, se implementaron estrategias de **seguimiento telefónico, agendamiento oportuno por la red de servicios, y envío de mensajes de texto**, priorizando población con eventos de interés en salud pública, conductas suicidas, violencia de género e intrafamiliar, y usuarios sin atención en salud mental por periodos prolongados. En los niveles de **riesgo moderado y bajo**, se fortalecieron acciones de contacto masivo mediante SMS.

Como resultado, se realizaron **195 seguimientos y agendamientos** a población priorizada con riesgo de conducta suicida y violencia de género e intrafamiliar. Adicionalmente, a través de la red aliada se gestionó el **100% de los casos notificados**, incluyendo ideación suicida (969), amenaza (98), intento suicida (334) y violencia de género e intrafamiliar (3.168), garantizando la activación efectiva de las rutas de atención.

De manera complementaria, se fortaleció la estrategia de **Información, Educación y Comunicación (IEC)** mediante sesiones educativas y el envío de **366.977 mensajes de texto** durante el IV trimestre, junto con procesos de articulación interáreas y fortalecimiento técnico a gestores de riesgo, asegurando oportunidad y continuidad en la atención.

En materia de calidad, se ejecutaron **auditorías de adherencia a historias clínicas**, alcanzando un **cumplimiento promedio del 70%**, con un **incremento de 13% frente al III trimestre**. Este ejercicio permitió identificar oportunidades de mejora en análisis clínico, planes de manejo, seguimiento y registro de la información. En respuesta, se implementaron **planes de mejora con la red de prestadores**, desarrollando **12 asistencias técnicas y 2 procesos de fortalecimiento**, orientados a optimizar el registro clínico, fortalecer las competencias del talento humano y mejorar los protocolos de egreso de pacientes con patología mental y redes de apoyo limitadas.

### Comportamiento de enfoque diferencial

Capital Salud EPS-S consolida un **modelo de atención integral con enfoque diferencial, poblacional y territorial**, orientado a **superar barreras de acceso y garantizar la equidad**, mediante la articulación con entidades territoriales, subredes, IPS y organizaciones sociales. La **APS** permite identificar riesgos y asegurar continuidad desde el primer nivel hasta la atención especializada, incorporando determinantes sociales y acciones intersectoriales.

El **57% de la población especial se concentra en la Sucursal Meta**, lo que ha impulsado **acciones focalizadas** en ese territorio. La cohorte cuenta con **talento humano especializado**, incluidos gestores indígenas y transgénero, y gestiona **ocho indicadores clave**, todos con **cumplimiento satisfactorio al cierre de 2025**, evidenciando una implementación efectiva del modelo.

Se destacan las **jornadas integrales #CreciendoJuntosPorLaSalud** en URIs, estaciones de Policía, zonas rurales y barrios vulnerables, con oferta de servicios clínicos, PYD, vacunación, pruebas rápidas, medicamentos y activación de rutas. En enfoque de género y diversidad, resalta la **Clínica de Género**, la **Línea Diversa (3017175112)** atendida por personal transgénero y la estrategia de pares, que fortalecen el acceso digno y reducen riesgos.

La **gestión intersectorial** con Secretarías de Salud, ICBF, SDIS y otras entidades, junto con **mesas técnicas con cabildos indígenas** y acciones para personas con discapacidad y habitantes de calle, ha permitido **mejorar indicadores de gestión del riesgo**, eliminar barreras y garantizar atención culturalmente pertinente bajo las **RIAS**, alineada con políticas de equidad e inclusión.

### Comportamiento alto costo

Capital Salud EPS-S desarrolla la gestión de patologías de alto costo conforme al marco normativo vigente, en el marco del MIAS y la Resolución 1536 de 2015, con énfasis en gestión del riesgo, atención integral y articulación de la red. El modelo prioriza la oportunidad, continuidad, accesibilidad y sostenibilidad financiera, con enfoque en el usuario y determinantes sociales.

#### Cohorte Cáncer

La cohorte de cáncer constituye una prioridad estratégica por su impacto clínico y financiero.

**Población:** 17.249 afiliados activos.  
**Concentración geográfica:** Bogotá (97,9%). **Régimen:** Subsidiado (96,2%). **Sexo:** Predominio femenino (69,4%).

**Tipos más frecuentes:**  
 Cáncer de piel (27,1%), Mama (10,8%), Tiroides/endocrinos (9,8%), Próstata (8,8%), Colorrectal (7,0%)

La atención se concentra en prestadores oncológicos de alta complejidad (INC, HUN, San José Centro, Oncolife y HOMI), fortaleciendo la detección temprana y la demanda inducida para mitigar complicaciones y costos asociados.

#### Cohorte Artritis Reumatoide

Evento prioritario de enfermedad crónica autoinmune con enfoque en detección temprana y control clínico.

**Población:** 6.573 afiliados., **Sexo:** Predominio femenino (82,3%)., **Edad:** Adultos entre 45 y 69 años.

**Comportamiento epidemiológico IV trimestre 2025:**

Incidencia variable con tendencia al alza al cierre del año.  
 Prevalencia en descenso progresivo.  
 Mortalidad fluctuante.

El comportamiento evidencia una cohorte activa, con capacidad de monitoreo y seguimiento continuo.

#### Cohorte VIH

*Eje estratégico de salud pública orientado al control virológico y la reducción de la transmisión.*

**Población activa:** 6.068 afiliados.  
**Concentración:** Bogotá (88,3%).  
**Régimen:** Subsidiado (88,2%).  
**Perfil:** Predominio masculino en juventud y adultez.

**Indicadores 2025:**

**Incidencia:** 428 casos nuevos.

**Prevalencia:** 538,3 por 100.000 afiliados.

**Mortalidad:** 10,87 por 100.000 afiliados.

**Cohorte Enfermedad Renal Crónica (ERC)**

Cohorte de alto impacto clínico y financiero. ERC **estado 5: 1.133** afiliados. Modalidad de tratamiento: Hemodiálisis: 91% Diálisis peritoneal: 9% Régimen subsidiado: 95%. Concentración en pocas IPS: >84% de los pacientes. Este comportamiento refleja alta dependencia de la hemodiálisis, con implicaciones en costos, capacidad instalada y sostenibilidad.

**Cohorte Trasplantes**

Seguimiento especializado orientado a minimizar el riesgo de rechazo y mortalidad postrasplante.

**Afiliados en control:** 208.  
**Principal tipo:** Trasplante renal (82,2%).  
**Régimen subsidiado:** 93,3%.  
**Incidencia 2025:** 34 nuevos trasplantes.  
**Mortalidad postrasplante:** 12 casos.

**Cohorte Enfermedades Huérfanas**

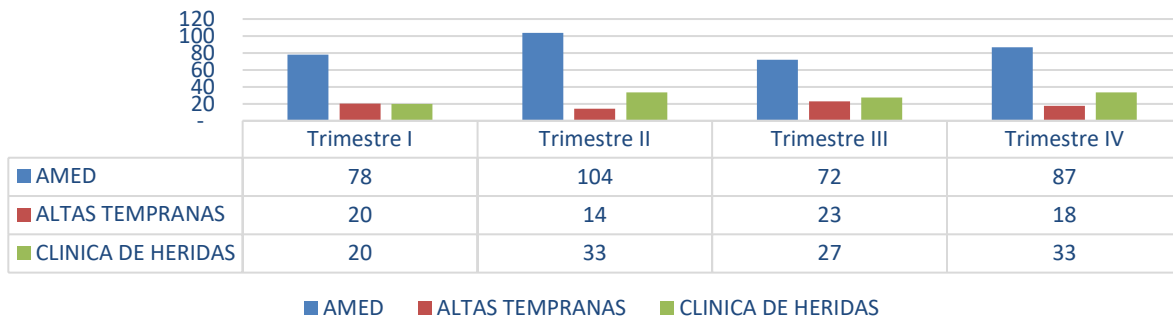
Gestión integral con enfoque diferencial y continuidad del cuidado.

**Población:** 1.524 afiliados (incluye hemofilia).  
**Concentración:** Bogotá (93%).  
**Principales diagnósticos:** Displasia broncopulmonar (44%), Microtia (15%), Esclerosis sistémica cutánea limitada (14%). Indicadores muestran comportamiento estable, con impacto positivo de la búsqueda activa y el diagnóstico oportuno.

**Cohorte Hemofilia Gestión centralizada y altamente especializada.**

**Población:** 96 pacientes.  
**Prestadores de referencia:** HOMI (pediatría) y VIHONCO (adultos).

**Resultados 2025:**  
Incidencia: 1 caso.  
Mortalidad: 0 casos.  
Este modelo se consolida como una **buena práctica replicable** para otras patologías complejas de alto costo.

**Comportamiento trimestral Gestión De Acceso Y Direccionamiento**
**Promedio trimestral Gestión De Acceso Y Direccionamiento 2025**


Fuente: Tablero de control – Área Acceso a Servicios

El comportamiento de la **Gestión de Acceso y Direccionamiento** durante 2025 refleja una operación consolidada, orientada a la continuidad de la atención, la gestión del riesgo individual y la disminución de barreras de acceso, en coherencia con el objeto misional del área y los lineamientos institucionales.

En el programa de **Atención Médica Domiciliaria (AMED)** se evidencia un comportamiento variable a lo largo del año, con un aumento en el segundo trimestre (104 direccionamientos) frente al primero (78), seguido de un ajuste en el tercer trimestre (72) y una recuperación en el cuarto trimestre (87). Este comportamiento es consistente con el análisis operativo del periodo, manteniendo en todo momento un **direccionamiento efectivo del 100%** de las solicitudes que cumplieron criterios, así como el cumplimiento de los estándares de oportunidad en aceptación y valoración, tanto en el ámbito ambulatorio como hospitalario.

En **Altas Tempranas**, los resultados muestran una gestión estable, con 20 direccionamientos en el primer trimestre, una leve disminución en el segundo (14), un incremento en el tercero (23) y un ajuste en el cuarto trimestre (18). Estos resultados evidencian la capacidad del área para

adaptarse a la dinámica hospitalaria y garantizar egresos oportunos, contribuyendo a la continuidad del cuidado y a la optimización de las estancias hospitalarias.

Por su parte, el programa de **Clínica de Heridas** presenta un comportamiento favorable, con un crecimiento significativo respecto al inicio del año. Los direccionamientos pasaron de 20 en el primer trimestre a 33 en el segundo, con una leve variación en el tercero (27) y un nuevo incremento en el cuarto trimestre (33). Este aumento es coherente con la mayor demanda de atención registrada en los meses finales del año, asociada a factores estacionales y a la complejidad clínica de pacientes crónicos, manteniendo igualmente un **cumplimiento del 100% en el direccionamiento efectivo**.

En conjunto, los resultados de AMED, Altas Tempranas y Clínica de Heridas evidencian una **gestión integral, oportuna y efectiva del acceso a los servicios**, con capacidad de respuesta a las variaciones de la demanda, articulación con las cohortes de alto costo y un impacto positivo en la racionalización de recursos, la disminución del costo médico y la mejora en la experiencia de los usuarios afiliados a Capital Salud EPS-S.

### Comportamiento aseguramiento

Durante la vigencia 2025, el sistema de salud colombiano ha enfrentado una presión financiera sostenida, derivada del aumento en la demanda de servicios de alto costo, la ampliación de coberturas y las limitaciones en la suficiencia de la UPC. En este escenario, Capital Salud EPS-S, con una población afiliada superior a 1,1 millones de usuarios, mantuvo una gestión orientada a la sostenibilidad financiera, la eficiencia operativa y la garantía del acceso oportuno y de calidad a los servicios de salud.

El costo médico total proyectado para 2025 asciende a **\$2.156.298.891.987**, reflejando el esfuerzo financiero requerido para la atención integral de la población afiliada. La distribución por modalidad de contratación evidencia una alta concentración del gasto en **Pago Global Prospectivo (PGP) y Evento**, que en conjunto representan cerca del **90% del costo total**, comportamiento asociado principalmente a la atención de patologías crónicas, servicios de mediana y alta complejidad y tecnologías de alto impacto financiero.

La modalidad **Capitación** concentra el **7% del costo médico**, mostrando un incremento en su participación durante el último trimestre del año, explicado por la implementación de la cápita de medicamentos con AUDIFARMA a partir de octubre de 2025. Este avance ha permitido mejorar la previsibilidad del gasto, fortalecer la transferencia de riesgo y optimizar la gestión del consumo farmacéutico. Por su parte, el componente **No PBS**, con una participación del **2%**, mantiene una incidencia financiera relevante, lo que exige un control permanente en términos de pertinencia clínica, seguimiento a MIPRES y racionalización del uso de tecnologías no financiadas con UPC. El análisis por sucursal muestra que **Bogotá concentra aproximadamente el 83% del costo médico**, coherente con su mayor volumen poblacional y una mayor carga de usuarios de alto costo. En esta sucursal, el gasto se concentra principalmente en las modalidades PGP y Evento, con un peso significativo de medicamentos, servicios derivados, consultas y cirugías. La **Sucursal Meta**, con el **16% del costo total**, presenta un comportamiento diferenciado, donde la modalidad Cápita tiene un rol predominante, seguida de Evento, con impacto relevante de

cirugías, medicamentos y servicios especializados. Finalmente, **Cundinamarca** representa cerca del **1% del costo**, asociado a una menor base poblacional y complejidad asistencial.

En términos generales, el comportamiento del costo médico durante 2025 evidencia **estabilidad financiera y control del gasto**, producto de una gestión contractual y asistencial alineada con criterios de eficiencia y pertinencia. No obstante, el peso creciente del PGP y del gasto en medicamentos refuerza la necesidad de profundizar en estrategias de gestión del riesgo financiero y farmacéutico.

### Comportamiento calidad

Durante la vigencia 2025, Capital Salud EPS-S fortaleció de manera sostenida su gestión de la calidad, en cumplimiento de la normatividad vigente (Resoluciones 1552 de 2013, 1604 de 2013 y 256 de 2016), mediante la ejecución oportuna del cronograma institucional de reporte y seguimiento de indicadores. Esta gestión permitió consolidar información confiable y oportuna para la toma de decisiones técnicas y gerenciales orientadas al mejoramiento continuo de la atención en salud.

La EPS mantuvo la consolidación mensual de información en tableros de control institucionales, los cuales integran indicadores de calidad, oportunidad, seguridad del paciente y experiencia del usuario, abarcando servicios básicos, especialidades, medicamentos, urgencias, imagenología, hospitalización y satisfacción. Estas herramientas se consolidaron como un insumo clave para el monitoreo permanente del desempeño de la red prestadora.

#### Oportunidad en la asignación de citas

En servicios básicos, durante el cuarto trimestre de 2025 se evidenció **cumplimiento del estándar normativo ( $\leq 3$  días hábiles)** en Medicina General y Odontología General en todos los territorios. Meta y Soacha presentaron desempeños destacados en Medicina General, mientras que Bogotá mostró estabilidad y mejora asociada a las acciones correctivas implementadas. En Odontología General, la red logró un promedio de asignación de 2,33 días, reflejando una gestión efectiva de la oferta de citas.

En especialidades básicas, los territorios de Bogotá, Meta y Soacha se mantuvieron dentro de los estándares definidos durante el cuarto trimestre, evidenciando una adecuada articulación con la red prestadora. Si bien se identificaron fluctuaciones puntuales en servicios como obstetricia en Meta, el desempeño general fue favorable y permitió garantizar el acceso oportuno a la atención especializada.

#### Gestión de medicamentos

Durante el cuarto trimestre de 2025 se evidenciaron **avances relevantes en la oportunidad de entrega de medicamentos POS**, con cumplimiento del estándar institucional en el indicador de tiempo de espera (A-14), registrando promedios inferiores a un día en los territorios. Estos resultados reflejan mejoras en la eficiencia operativa y en la articulación con los operadores farmacéuticos.

En los indicadores de fórmulas completas (A-15) y oportunas (A-16), los resultados se mantuvieron cercanos al estándar, destacándose el territorio de Meta con cumplimiento óptimo en varios meses del trimestre. Estos comportamientos permitieron identificar oportunidades de mejora específicas, orientadas al fortalecimiento de la gestión farmacéutica y la continuidad del tratamiento de los afiliados.

**Indicadores de monitoreo de calidad**

En imagenología, el seguimiento realizado durante el cuarto trimestre permitió identificar avances en la articulación con prestadores, especialmente en TAC y RMN en territorios como Bogotá y Meta. Aunque persistieron desviaciones en ecografía y radiología simple, el monitoreo continuo facilitó la definición de acciones de mejora para optimizar la oportunidad diagnóstica y la continuidad de la atención.

En servicios hospitalarios, los indicadores de oportunidad para procedimientos quirúrgicos se mantuvieron **dentro del estándar institucional de hasta 30 días**, reflejando una adecuada gestión de la demanda, cumplimiento normativo y una respuesta oportuna por parte de la red hospitalaria.

**Satisfacción del usuario**

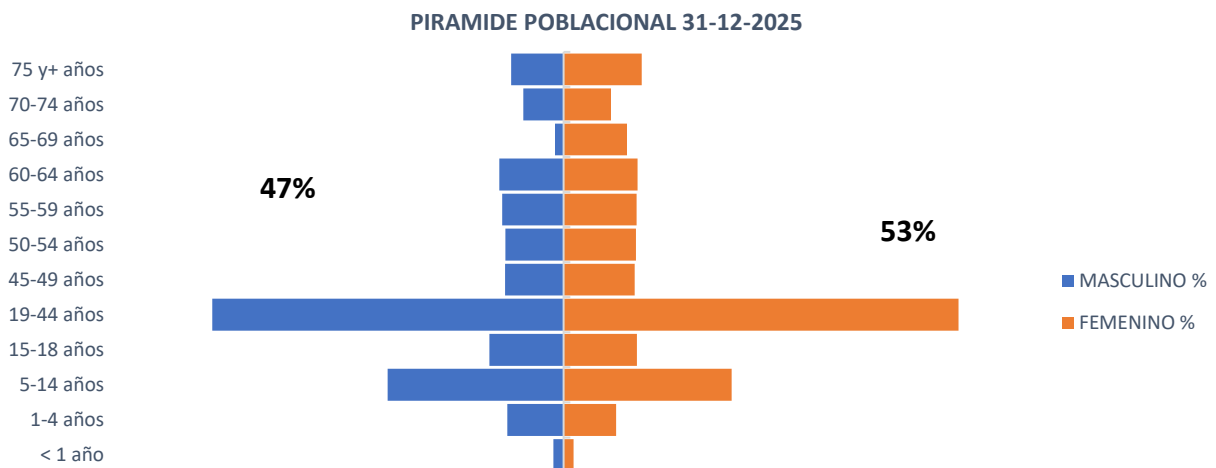
Durante el cuarto trimestre de 2025, los indicadores de satisfacción global y recomendación de IPS se mantuvieron **por encima del 97% en todos los territorios**, evidenciando una percepción favorable de los usuarios frente a la atención recibida. Estos resultados fortalecen la confianza en la red prestadora y ratifican el impacto positivo de las estrategias de mejoramiento implementadas.

**Urgencias**

El seguimiento al indicador de tiempo de espera en urgencias TRIAGE II permitió identificar variaciones territoriales, las cuales fueron oportunamente analizadas para orientar acciones correctivas. Este ejercicio de monitoreo refuerza la capacidad institucional para identificar riesgos y fortalecer la oportunidad en la atención de urgencias.

**Auditoría de calidad de red**

En el marco del aseguramiento de la calidad, durante el cuarto trimestre de 2025 se ejecutaron **312 auditorías a la red prestadora**, alcanzando un **98% de cumplimiento**, lo que evidencia una gestión sólida en el seguimiento a condiciones técnicas, habilitación, seguridad del paciente y cumplimiento contractual. **Durante la vigencia se realizaron a 1.371 prestadores de salud que aseguraron la calidad y el cumplimiento de los estándares de seguridad.**

**Comportamiento de pirámide poblacional**


Fuente: ADRES Resultados BDUA

Al **31 de diciembre de 2025**, Capital Salud EPS-S cuenta con **1.127.168 afiliados**, lo que evidencia una base poblacional amplia y heterogénea, con implicaciones directas en la planeación de servicios, la gestión del riesgo en salud y la sostenibilidad del aseguramiento.

**Estructura por grupos etarios.** El análisis de la pirámide poblacional muestra una **concentración predominante en población adulta entre 19 y 59 años**, que representa el **51,6 %** del total de afiliados. Este grupo etario constituye el núcleo productivo de la población y demanda, principalmente, servicios relacionados con enfermedades crónicas, salud mental, riesgos laborales y atención ambulatoria de mediana complejidad.

La **población infantil (1 a 14 años)** corresponde al **22,5 %**, lo que mantiene una presión significativa sobre los programas de promoción y prevención, vacunación, control de crecimiento y desarrollo, y atención de eventos respiratorios y transmisibles. Por su parte, los **adultos mayores de 60 años** representan el **20,2 %** de la población afiliada, proporción relevante que refleja una **transición demográfica avanzada** y un aumento progresivo en la demanda de servicios de alta complejidad, manejo de enfermedades crónicas, polifarmacia, atención domiciliaria y cuidados de largo plazo.

El grupo de **adolescentes (15 a 18 años)** constituye el **6 %**, con necesidades específicas en salud sexual y reproductiva, salud mental y prevención de conductas de riesgo.

**Distribución por género.** En términos de género, la población afiliada presenta una **mayor participación de mujeres**, quienes representan el **53 % (594.117 afiliadas)**, frente al **47 % de hombres (533.051 afiliados)**. Esta diferencia se acentúa en los grupos etarios de **mayor edad**, particularmente a partir de los **60 años**, lo que es consistente con la mayor expectativa de vida femenina.

La mayor proporción de mujeres implica una demanda diferenciada de servicios, especialmente en **salud sexual y reproductiva**, control prenatal, planificación familiar, atención ginecológica y manejo de enfermedades crónicas en edades avanzadas.

**Implicaciones para la gestión en salud.** La estructura poblacional evidencia que Capital Salud EPS-S enfrenta el reto de **equilibrar la atención de una población mayoritariamente adulta**, con un **creciente envejecimiento**, sin descuidar la inversión en promoción y prevención para la población infantil y adolescente.

Este comportamiento demográfico refuerza la necesidad de:

- Fortalecer los **programas de gestión del riesgo individual y colectivo**.
- Priorizar la atención integral de **enfermedades crónicas y alto costo**.
- Mantener estrategias robustas de **promoción y prevención** para población infantil y juvenil.
- Ajustar la planeación de la red prestadora conforme a la **demanda diferencial por edad y género**.

## PERSPECTIVA +SERVICIO



Desde la **perspectiva de + servicios**, el presente informe expone el comportamiento y los principales resultados de la gestión institucional orientada a garantizar una atención oportuna, continua y de calidad a los afiliados. A través del seguimiento a los **canales de atención**, la gestión de **PQRD**, los niveles de **satisfacción de los usuarios** y el **fortalecimiento con la ciudadanía**, se evidencia el compromiso de la entidad con la mejora continua del servicio, la eficiencia operativa y la experiencia del usuario, en coherencia con los lineamientos normativos y los objetivos estratégicos institucionales.

### Comportamiento de infraestructura

El proceso de Mantenimiento e Infraestructura garantizó la **atención oportuna de requerimientos**, mediante la ejecución de mantenimientos preventivos y correctivos en infraestructura física y equipos críticos, asegurando condiciones **seguras, normativas y humanizadas** para usuarios y colaboradores.

Se adelantaron actividades en cumplimiento de la **Resolución 4149 de 1993** y la **NTC 6047** para los Puntos de Atención al Usuario (PAU), incluyendo inspecciones técnicas, aplicación de listas de chequeo y levantamiento de necesidades de mantenimiento en las sedes de **Usme y Tunal**.

En el **PAU Tunal**, se ejecutó un proceso de **modernización alineado con la nueva imagen corporativa**, que incluyó cambio de mobiliario, mejoras en iluminación natural y artificial mediante cielo raso permeable, adecuación de espacios y mantenimiento general, optimizando las condiciones laborales y la experiencia del usuario.

En materia de gestión operativa, se alcanzó un **97,51% de cumplimiento en la atención de reportes**, superando la meta institucional del 80%. Al cierre de diciembre de 2025, se gestionaron **941 de 965 reportes acumulados**, evidenciando eficiencia en la respuesta y control del proceso.

Adicionalmente, se ejecutaron **mantenimientos preventivos a equipos estratégicos** (UPS, aires acondicionados, planta eléctrica, cámaras, alarmas y ascensores) en las sedes de Bogotá y Meta, incluyendo el mantenimiento mensual de los ascensores del **PAU Kennedy y la sede administrativa Barzal**, garantizando continuidad operativa y cumplimiento técnico-normativo.

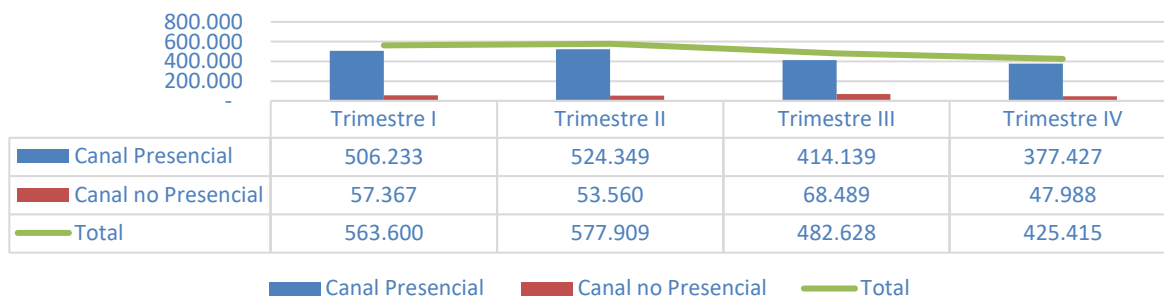


Fuente: Fotografías en puntos de atención

### Comportamiento trimestral de la atención por canal

Capital Salud EPS-S fortaleció la atención al usuario mediante una red mixta de canales presenciales y no presenciales que garantizan accesibilidad y oportunidad. En Bogotá operó **8 Puntos de Atención, 16 Puntos satélite y 3 Casas del Consumidor**, además de una oficina principal en **Soacha**; en el **Meta** contó con **3 Puntos de Atención y 26 corresponsales municipales**, asegurando presencia territorial efectiva. De forma complementaria, se consolidaron los canales remotos (**Call Center, APP y Video Atención**), facilitando el acceso a trámites y servicios sin desplazamientos y mejorando la experiencia del afiliado.

### Canal De Atenciones 2025



Fuente: Digiturno / Digitotal

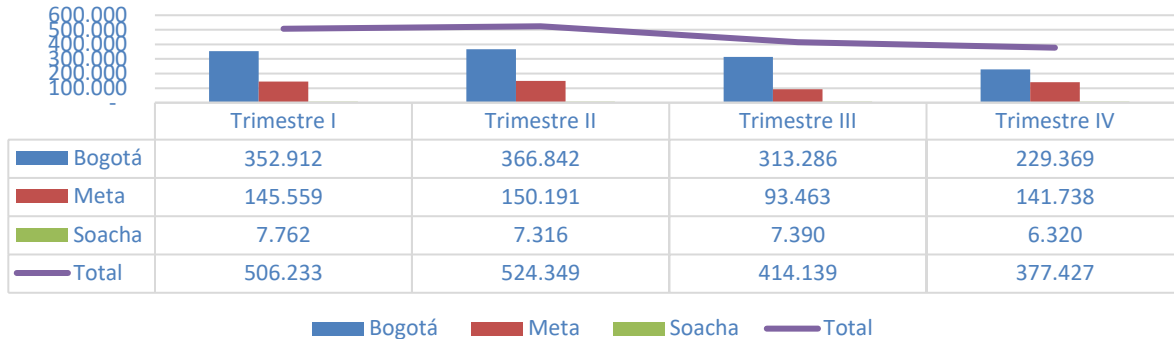
El comportamiento trimestral evidencia que el **Canal Presencial** continúa siendo el principal medio de atención, garantizando la mayor cobertura en todos los periodos. Si bien se observa una reducción progresiva en el segundo semestre, el volumen gestionado se mantiene alto, lo que refleja la capacidad operativa y la confianza de los usuarios en este canal.

El **Canal no Presencial** presenta una participación estable a lo largo del año, con un incremento relevante en el **Trimestre III**, lo que sugiere una mayor utilización de alternativas de atención remota en determinados periodos y una base consolidada para su fortalecimiento.

En términos generales, el **total de atenciones** muestra un comportamiento controlado, con un pico en el **Trimestre II** y una posterior normalización en los trimestres siguientes, consistente con justos operativos y dinámicas de demanda.

### Comportamiento trimestral de la atención por departamento

### Atenciones Por Departamentos 2025



Fuente: Digiturno / Digitotal

El comportamiento por departamento evidencia que **Bogotá** concentra la mayor proporción de atenciones presenciales en todos los trimestres, manteniéndose como el principal territorio de operación. Aunque se observa una reducción progresiva hacia el Trimestre IV, Bogotá continúa aportando más del 60% del total, lo que refleja su peso estructural en la prestación del servicio.

El **departamento del Meta** muestra un comportamiento estable durante el primer semestre, con niveles similares entre el Trimestre I y II, y un repunte en el Trimestre IV, lo que contribuye a compensar parcialmente la variación registrada en otros territorios y evidencia capacidad de ajuste territorial.

Por su parte, **Soacha** mantiene volúmenes consistentes a lo largo del periodo, con variaciones menores entre trimestres, lo que indica una demanda controlada y predecible en este territorio.

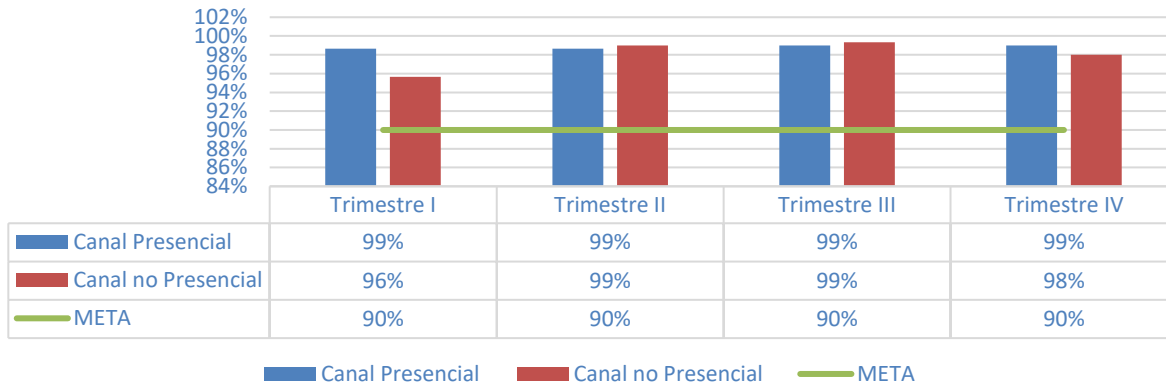
En conjunto, el total de atenciones presenta una evolución coherente con la dinámica territorial, destacándose la continuidad del servicio y la concentración de la atención en los principales núcleos poblacionales, sin afectación a la cobertura global.

#### Comportamiento trimestral de encuestas satisfacción

En cumplimiento del **criterio No. 1 del Anexo Técnico de la Resolución 497 de 2021** y de la **Resolución 0256 de 2016**, **Capital Salud EPS-S** realizó la medición de satisfacción de los usuarios por canal de atención, conforme al **procedimiento institucional PR-005-SAC**.

La medición se efectuó de manera **diaria durante el año 2025**, en los **canales presenciales y no presenciales**, bajo la responsabilidad de la **Dirección de Atención al Usuario**. La encuesta aplicada evalúa aspectos esenciales de la experiencia del usuario, incluyendo condiciones del servicio, recursos tecnológicos, actitud del personal y calidad de la información suministrada, permitiendo contar con resultados confiables para el seguimiento y mejora continua de la atención.

## Resultados De Encuestas De Satisfacción 2025



Fuente: base de resultados de aplicación de encuestas de satisfacción

Los resultados de satisfacción evidencian un **alto nivel de cumplimiento** durante todos los trimestres, superando de manera consistente la **meta institucional del 90%**.

El **Canal Presencial** mantiene un desempeño sobresaliente y estable, con un **99% de satisfacción en todos los trimestres**, lo que refleja la calidad sostenida en la atención brindada y la adecuada gestión operativa del servicio.

El **Canal no Presencial** presenta igualmente un desempeño positivo, con niveles de satisfacción entre **96% y 99%**, destacándose el cumplimiento permanente de la meta y una evolución favorable a partir del segundo trimestre, con una leve variación en el Trimestre IV que no afecta el resultado global.

En términos generales, ambos canales evidencian una **experiencia de usuario favorable y homogénea** a lo largo del año, consolidando el cumplimiento de los estándares de calidad definidos por la entidad.

### Comportamiento trimestral de la participación ciudadana

Durante el periodo evaluado se desarrollaron acciones orientadas al **fortalecimiento de la Política de Participación Ciudadana**, promoviendo de manera activa la inclusión de la ciudadanía en los procesos de toma de decisiones, con el fin de garantizar una gestión transparente y centrada en las necesidades de los afiliados.

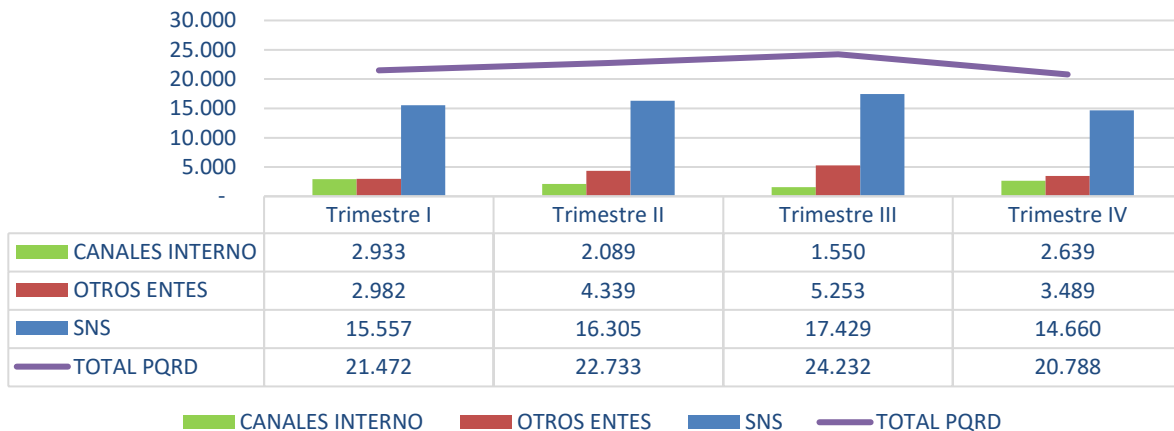
Estas acciones tuvieron como objetivo consolidar la participación de los usuarios y demás grupos de interés, facilitando su incidencia en las decisiones del sector salud mediante la implementación de **mecanismos efectivos de participación ciudadana** y el fortalecimiento del **control social**.

En el marco del **Programa de Transparencia, Ética Empresarial y Pública**, específicamente en el componente de rendición de cuentas, se llevaron a cabo los diálogos ciudadanos y la **asamblea de cierre de vigencia**, realizados conforme a la programación institucional.

- **Primer Diálogo Ciudadano: 6 de mayo de 2025**

- **Audiencia Publica Rendición de Cuentas:** 26 de junio de 2025
- **Segundo Diálogo Ciudadano:** 8 de agosto de 2025
- **Asamblea Asociación de Usuarios:** 14 de agosto 2025
- **Tercer Diálogo Ciudadano:** 29 de octubre de 2025 en el departamento del Meta
- **Cuarto Dialogo Ciudadano:** 26 de noviembre 2025
- **Asamblea Asociación de Usuarios:** 11 de diciembre 2025


**Fuente:** Registro Fotográfico Dialogo ciudadano

**Comportamiento trimestral PQRD**
**PQRD 2025**

**Fuente:** Base consolidada de PQRD

El comportamiento de las **PQRD** durante el periodo analizado evidencia una gestión sostenida de los requerimientos, con un **volumen total controlado** a lo largo del año y un pico en el **Trimestre III** (24.232), seguido de una reducción en el Trimestre IV.

Las **PQRD** provenientes de la **Superintendencia Nacional de Salud (SNS)** representan el mayor volumen en todos los trimestres, manteniendo una participación predominante y un comportamiento estable, lo que refleja el uso constante de los canales formales de vigilancia y control.

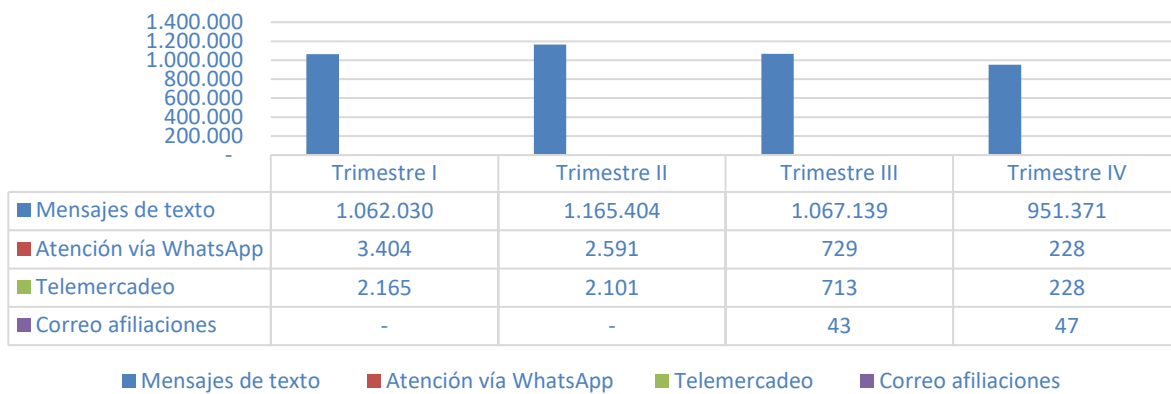
Las **PQRD** gestionadas a través de canales internos presentan una disminución progresiva entre el Trimestre I y III, con un ajuste en el Trimestre IV, lo que sugiere una adecuada canalización de los requerimientos y fortalecimiento de los mecanismos internos de atención.

Por su parte, las **PQRD remitidas por otros entes** muestran una dinámica variable, con incremento hasta el Trimestre III y posterior normalización en el Trimestre IV, en coherencia con la gestión interinstitucional.

En términos generales, la evolución trimestral refleja una **capacidad de respuesta institucional consolidada**, permitiendo absorber las variaciones en el volumen de PQRD y mantener la continuidad en la atención y seguimiento de los requerimientos.

### Comportamiento trimestral de acercamiento con el afiliado

#### Actividades Intramurales Mercadeo 2025



Fuente: Archivo Excel REPORTE ACT X MES 2025

Las **actividades intramurales de mercadeo** evidencian una gestión multicanal orientada a fortalecer la comunicación y el relacionamiento con los afiliados, con comportamientos diferenciados según el tipo de actividad.

Los **mensajes de texto** se consolidan como el principal canal de contacto, manteniendo altos volúmenes durante todos los trimestres, con un pico en el **Trimestre II**. Aunque se presenta una reducción gradual hacia el Trimestre IV, este canal continúa siendo el de mayor alcance y efectividad para la difusión masiva de información.

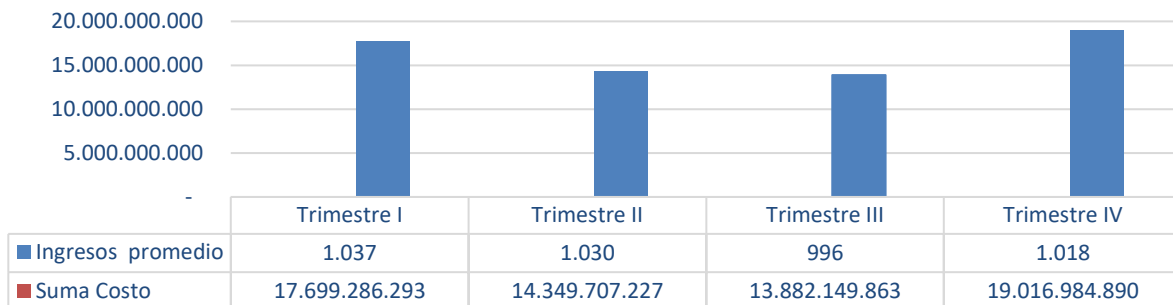
La **atención vía WhatsApp** y el **telemercadeo** registran mayores volúmenes en el primer semestre, seguidos de una disminución progresiva en la segunda mitad del año, coherente con la optimización de los canales de contacto y la priorización de estrategias de mayor alcance.

El **correo de afiliaciones**, incorporado a partir del **Trimestre III**, muestra una utilización inicial controlada, aportando a la diversificación de los mecanismos de atención y comunicación.

En conjunto, el comportamiento trimestral refleja una **gestión de mercadeo focalizada y en ajuste permanente**, orientada a maximizar el alcance de las acciones y optimizar el uso de los canales disponibles.

**PERSPECTIVA +BIENESTAR**


Desde el enfoque **+Bienestar**, Capital Salud EPS-S orienta su gestión al fortalecimiento del **talento humano** como eje fundamental para la prestación de servicios de calidad. Durante el periodo evaluado, se adelantaron acciones enfocadas en la administración, renovación y estabilidad del recurso humano, promoviendo ambientes laborales adecuados, continuidad operativa y el desarrollo de las capacidades del equipo de trabajo. Esta gestión contribuye directamente al bienestar de los colaboradores y al cumplimiento de los objetivos institucionales, impactando de manera positiva la atención brindada a los afiliados.

**Comportamiento trimestral de recurso humano**
**NOMINA 2025**


Fuente: Dirección de Talento Humano – Nómina, 2025

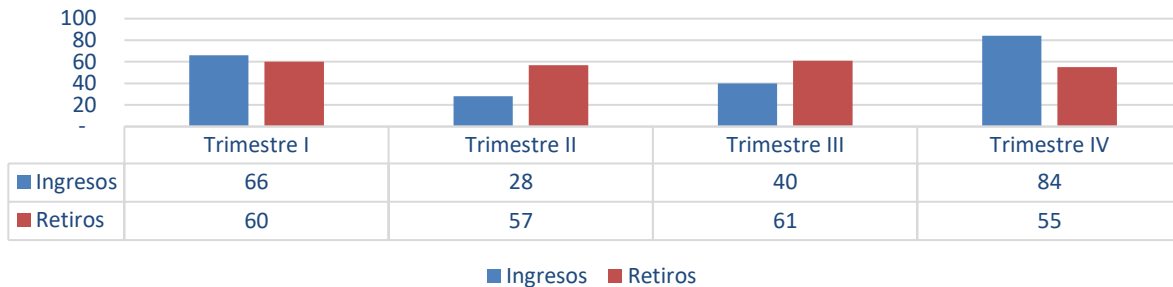
El comportamiento de la **nómina** durante la vigencia analizada evidencia una **estabilidad en el promedio de ingresos**, el cual se mantiene cercano a los **1.000 colaboradores por trimestre**, con variaciones controladas entre el Trimestre I y el Trimestre IV. Esta dinámica refleja una administración planificada de la planta, alineada con las necesidades operativas de la entidad.

En relación con la **suma del costo de nómina**, se observa una reducción en los **Trimestres II y III** frente al Trimestre I, seguida de un **incremento en el Trimestre IV**, consistente con los ajustes propios del cierre de vigencia y la normalización de los compromisos laborales.

En términos generales, la relación entre el promedio de ingresos y el costo de la nómina muestra un **comportamiento coherente y sostenible**, orientado a garantizar la continuidad del servicio y el uso eficiente de los recursos, en concordancia con los objetivos institucionales de Capital Salud EPS-S.

**Comportamiento gestión del talento humano**

## Comportamiento del recursos humanos 2025



Fuente: Dirección de Talento Humano – Nómina, 2025

El comportamiento de **Recursos Humanos** durante el año 2025 evidencia una gestión activa y planificada del talento humano, orientada a garantizar la continuidad operativa y el cumplimiento de las obligaciones institucionales.

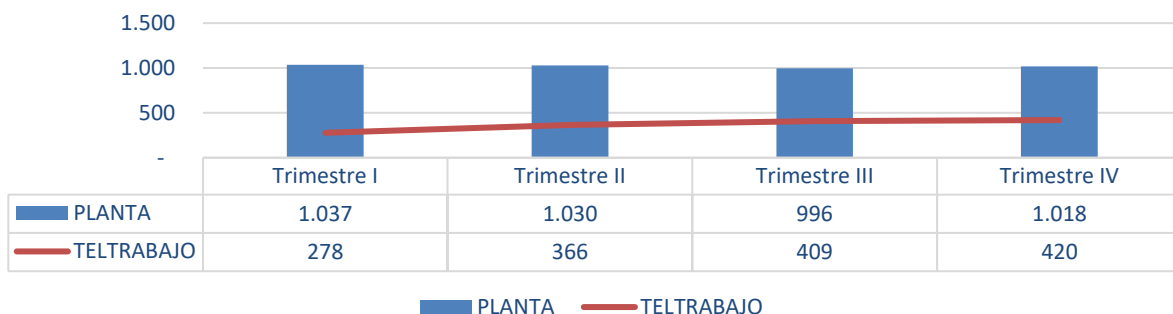
A nivel trimestral, los **ingresos** presentan variaciones propias de la dinámica de provisión de cargos, con un mayor fortalecimiento de la planta en el **Trimestre IV (84 ingresos)**, asociado a la cobertura de vacantes y a los procesos de cierre de vigencia. De manera paralela, los **retiros** se mantienen en niveles controlados a lo largo del año, sin afectar la estabilidad de la operación.

En el acumulado anual, se registraron **218 ingresos**, correspondientes a **197 trabajadores, 2 vinculaciones por sentencia judicial, 10 aprendices SENA y 9 practicantes universitarios**, en cumplimiento de la **cuota de aprendizaje** y de las necesidades operativas de la entidad. Por su parte, se presentaron **233 retiros**, que incluyen **175 trabajadores, 1 retiro de personal vinculado por sentencia judicial, 44 aprendices SENA y 13 practicantes universitarios**, reflejando la finalización natural de contratos de formación y ajustes administrativos.

En conjunto, la dinámica de ingresos y retiros durante 2025 refleja una **gestión responsable y acorde con la normatividad vigente**, orientada a la adecuada administración de la planta de personal y al aseguramiento de la capacidad institucional de Capital Salud EPS-S.

### Comportamiento trimestral de las estrategias de Bienestar

## Teletrabajo 2025



Fuente: Dirección de Talento Humano – Asuntos Laborales 2025

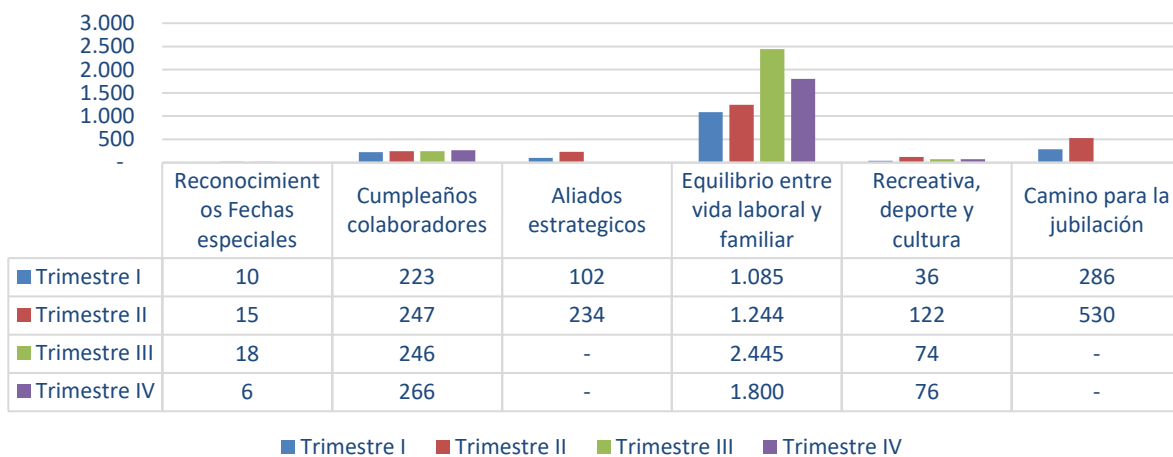
La implementación del **teletrabajo** presenta una evolución positiva a lo largo del año, evidenciando su consolidación como modalidad complementaria dentro del modelo laboral de la entidad.

El número de colaboradores en **modalidad de teletrabajo** aumenta progresivamente desde **278 en el Trimestre I** hasta **420 en el Trimestre IV**, mientras que la **planta total** se mantiene estable alrededor de los **1.000 colaboradores**, lo que refleja una incorporación planificada y gradual de esta modalidad.

En términos de **participación**, el teletrabajo pasa del **27% al 41%** entre el Trimestre I y IV, alcanzando estabilidad en el segundo semestre. Este comportamiento evidencia la **adopción sostenida del teletrabajo**, contribuyendo a la eficiencia operativa, la continuidad del servicio y el bienestar de los colaboradores.

En conjunto, los resultados reflejan una **gestión organizada y efectiva del teletrabajo**, alineada con las políticas institucionales y orientada a fortalecer modelos laborales flexibles en Capital Salud EPS-S.

### Estrategias De Bienestar 2025



Fuente: Dirección de Talento Humano – Bienestar 2025

Las acciones desarrolladas en el componente de **Bienestar** reflejan una gestión integral orientada al fortalecimiento del clima organizacional y al acompañamiento de los colaboradores durante las diferentes etapas de su vida laboral.

Las actividades de **reconocimiento en fechas especiales** y **celebración de cumpleaños** se ejecutaron de manera continua durante la vigencia, con mayor intensidad en los trimestres II y III, evidenciando el compromiso institucional con el reconocimiento y la cercanía con los colaboradores.

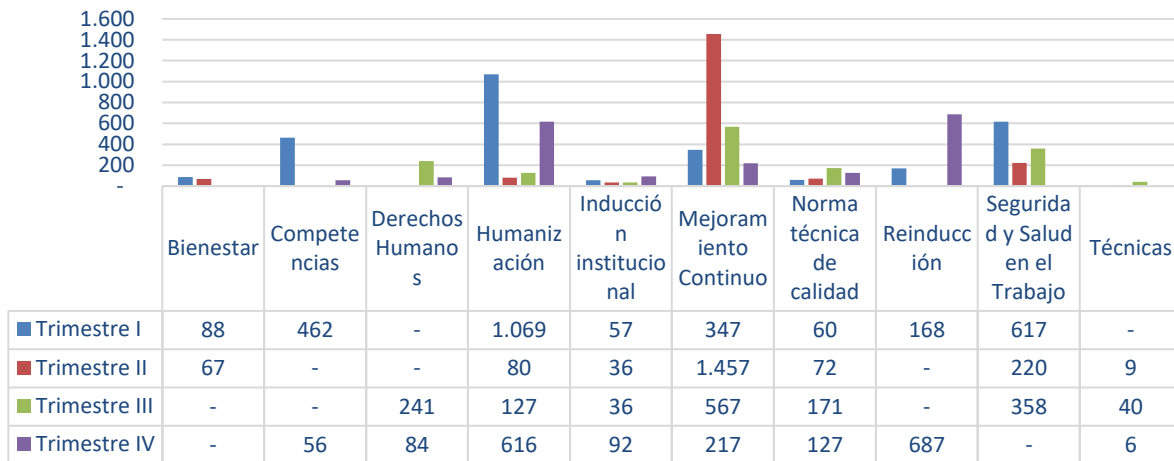
La gestión con **aliados estratégicos** se concentró en el primer semestre, destacándose el **Trimestre II**, lo que permitió ampliar la oferta de beneficios y servicios para los colaboradores. De igual manera, el programa **Camino para la jubilación** tuvo una ejecución relevante durante el primer semestre, brindando acompañamiento oportuno a los colaboradores próximos a esta etapa.

Las iniciativas orientadas al **equilibrio entre la vida laboral y familiar** presentan el mayor nivel de participación, con un pico significativo en el **Trimestre III**, lo que refleja la priorización de acciones enfocadas en el bienestar integral. Por su parte, las actividades **recreativas, deportivas y culturales** muestran un incremento notable en el Trimestre II y una participación sostenida en el segundo semestre.

En conjunto, el comportamiento trimestral evidencia una **gestión de bienestar activa, diversa y focalizada**, alineada con las necesidades de los colaboradores y orientada a promover entornos laborales saludables en Capital Salud EPS-S.

### Comportamiento trimestral de formación

#### Formación 2025



■ Trimestre I   ■ Trimestre II   ■ Trimestre III   ■ Trimestre IV

**Fuente:** Dirección de Talento Humano – Formación y Capacitación 2025

La ejecución de las **capacitaciones** durante la vigencia evidencia una **gestión formativa amplia y focalizada**, orientada al fortalecimiento de competencias, la calidad del servicio y el cumplimiento de lineamientos institucionales y normativos.

Las capacitaciones en **Humanización** se destacan como uno de los ejes más relevantes, con una alta participación en el **Trimestre I** y un nuevo impulso en el **Trimestre IV**, reflejando la prioridad institucional en el fortalecimiento de la cultura de atención centrada en el usuario. De igual manera, las acciones de **Mejoramiento Continuo** presentan el mayor volumen de participantes, con un pico significativo en el **Trimestre II**, evidenciando el énfasis en la optimización de procesos y el fortalecimiento de capacidades internas.

Las capacitaciones en **Seguridad y Salud en el Trabajo** y **Norma Técnica de Calidad** muestran una ejecución sostenida durante el año, contribuyendo al cumplimiento de los estándares de seguridad, calidad y prevención de riesgos laborales. Por su parte, las actividades de **Inducción institucional** y **Reinducción** presentan mayor intensidad en el **Trimestre IV**, coherente con los procesos de vinculación y actualización del personal.

Las capacitaciones en **Derechos Humanos, Competencias, Bienestar y técnicas** se desarrollaron de manera focalizada en trimestres específicos, atendiendo necesidades puntuales de fortalecimiento del conocimiento y alineación institucional.

En conjunto, el comportamiento trimestral refleja una **estrategia de capacitación estructurada y coherente**, alineada con los objetivos institucionales, el enfoque de calidad y la mejora continua, contribuyendo al fortalecimiento del desempeño organizacional de Capital Salud EPS-S.

## PERSPECTIVA +SOSTENIBILIDAD



Desde la perspectiva de **+Sostenibilidad**, Capital Salud EPS-S orienta su gestión al fortalecimiento de la **estabilidad financiera y operativa**, al uso eficiente de los recursos y al cumplimiento de los lineamientos normativos que garantizan la continuidad del servicio en el corto, mediano y largo plazo. Esta perspectiva consolida acciones de planeación, control y seguimiento que permiten asegurar la sostenibilidad institucional, la adecuada gestión de riesgos y la generación de valor para los afiliados y el sistema de salud.

### Comportamiento comparativo en información financiera

A continuación, se detalla la gestión financiera, que incluye el índice de siniestralidad acumulada y el gasto administrativo con corte al 31 de diciembre de 2025. Se destacan, además, los aspectos clave de la situación financiera con el propósito de proporcionar una visión integral del estado económico y financiero de Capital Salud EPS-S.A.S.

#### Estado de Situación Financiera

Cifras en millones \$CONCEPTO	DIC-18	DIC-19	DIC-20	DIC-21	DIC-22	DIC-23	DIC-24	DIC-25	DIC-24	Var 2024 Vs 2025
ACTIVO CORRIENTE	371.248	344.338	298.086	447.867	375.870	364.630	354.797	396.945	354.797	11,9%
ACTIVO NO CORRIENTE	1.755	50.796	76.420	69.583	44.328	103.743	123.144	88.177	123.144	-28,4%
ΣTOTAL ACTIVO	373.003	395.134	374.507	517.450	420.198	468.373	477.942	485.122	477.942	1,5%
PASIVO CORRIENTE	579.680	642.475	504.574	488.397	382.421	365.908	351.791	458.280	351.791	30,3%
PASIVO LG PLAZ CONTINGENTE	0	2.085	465	3.683	11.763	15.990	16.888	8.521	16.888	-49,5%
ΣTOTAL PASIVO	579.680	644.560	505.039	492.080	394.184	381.898	368.679	466.800	368.679	26,6%
ΣTOTAL PATRIMONIO	-206.677	-249.426	-130.532	25.370	26.014	86.475	109.263	18.322	109.263	-83,2%

Fuente: Estados Financieros Capital Salud EPS-S, al 31 de diciembre 2025

\*Cifras en millones

#### Estado de Situación Financiera–Comparativo diciembre 2025 – diciembre 2024

Al 31 de diciembre de 2025, la EPS presenta activos por un valor de \$485.122 millones, lo que representa un aumento del 1,5% en comparación con los \$477.942 millones registrados en diciembre de 2024. Dentro de los activos, destacan el efectivo por \$196.375 millones que constituye el 40,5%, las cuentas por cobrar por \$148.208 millones que representan el 30,6% del

total del activo; estos desglosados en cuentas corrientes menores a 360 días por valor de \$124.958 millones y no corrientes mayores a 360 días por \$23.250 millones, y los avances y anticipos entregados por \$75.611 millones que equivalen al 15,6% del total de los activos. Estos tres componentes concentran el 86,7% del total de los activos. También se destacan \$81.616 millones correspondientes al cálculo del impuesto diferido.

### Activo diciembre 2025

CONCEPTO	Unidades	DICIEMBRE-25	%	DICIEMBRE-24	%	25-24
<b>Activo</b>						
<b>Activo corriente</b>						
Efectivo y equivalentes al efectivo	COP	196.375	40,5%	251.222	52,6%	-21,8%
Cuentas por cobrar	COP	124.958	25,8%	69.560	14,6%	79,6%
Avances y anticipos entregados	COP	75.611	15,6%	34.013	7,1%	122,3%
Anticipos o saldos a favor por impuestos	COP	1	0,0%	2	0,0%	-67,0%
<b>Σ Total activo corriente</b>	<b>COP</b>	<b>396.945</b>	<b>81,8%</b>	<b>354.797</b>	<b>74,2%</b>	<b>11,9%</b>
<b>Activo no corriente</b>						
Cuentas por cobrar	COP	23.250	4,8%	23.556	4,9%	-1,3%
Deterioro de Cuentas por cobrar	COP	-23.244	-4,8%	-23.556	-4,9%	-1,3%
Propiedad, planta y equipo	COP	1.701	0,4%	1.806	0,4%	-5,8%
Activos intangibles	COP	648	0,1%	663	0,1%	-2,3%
Anticipos o saldos a favor por impuestos	COP	2.661	0,5%	2.659	0,6%	0,0%
Depósitos entregados en garantía	COP	1.546	0,3%	1.546	0,3%	0,0%
Activos por impuestos diferidos	COP	81.616	16,8%	116.470	24,4%	-29,9%
<b>Σ Total activos no corriente</b>	<b>COP</b>	<b>88.177</b>	<b>18,2%</b>	<b>123.144</b>	<b>25,8%</b>	<b>-28,4%</b>
<b>Σ Total activo</b>	<b>COP</b>	<b>485.122</b>	<b>100,0%</b>	<b>477.942</b>	<b>100,0%</b>	<b>1,5%</b>

Fuente: Estados Financieros Capital Salud EPS-S, al 31 de diciembre 2025

\*Cifras en millones

Ahora bien, al 31 de diciembre de 2025, los pasivos ascienden a \$466.800 millones, lo que representa un aumento del 26,6% en comparación con los \$368.679 millones registrados al 31 de diciembre de 2024. Los rubros más relevantes son las cuentas por pagar a proveedores médicos, que suman \$144.168 millones, representando el 30,9% del total; las reservas técnicas por \$230.083 millones, con un 49,3% del total; y las glosas por conciliar que ascienden a \$71.505 millones representando el 15,3% del total del pasivo. Estos tres rubros concentran el 95,5% del total de los pasivos.

El patrimonio muestra una disminución del 83,2% en comparación con diciembre de 2024.

### Pasivo-Patrimonio diciembre 2025

CONCEPTO	Unidades	DICIEMBRE-25	%	DICIEMBRE-24	%	25-24
<b>Pasivo corriente</b>						
Cuentas por pagar proveedores médicos	COP	144.168	30,9%	157.866	42,8%	-8,7%
Glosas por conciliar	COP	71.505	15,3%	26.291	7,1%	172,0%
Cuentas por pagar administrativas	COP	1.480	0,3%	357	0,1%	314,3%
Otras cuentas por pagar	COP	5	0,0%	34	0,0%	-84,9%
Retención en la fuente	COP		0,0%	1.233	0,3%	-100,0%
Beneficios a empleados	COP	6.124	1,3%	5.473	1,5%	11,9%
Descuentos de nómina	COP	822	0,2%	735	0,2%	11,8%
Provisiones reservas técnicas	COP	230.083	49,3%	155.771	42,3%	47,7%
Otras provisiones diversas administrativas	COP	4.069	0,9%	4.006	1,1%	1,6%
Otros pasivos - anticipos y avances recibidos	COP	25	0,0%	25	0,0%	0,0%
<b>Σ Total pasivo corriente</b>	<b>COP</b>	<b>458.280</b>	<b>98,2%</b>	<b>351.791</b>	<b>95,4%</b>	<b>30,3%</b>
<b>Pasivo no corriente</b>						
Provisiones (litigios y demandas)	COP	7.537	1,6%	16.847	4,6%	-55,3%
Pasivos por impuestos diferidos	COP	983	0,2%	41	0,0%	2294,3%
<b>Σ Total pasivo no corriente</b>	<b>COP</b>	<b>8.521</b>	<b>1,8%</b>	<b>16.888</b>	<b>4,6%</b>	<b>-49,5%</b>
<b>Σ Total pasivo</b>	<b>COP</b>	<b>466.800</b>	<b>100,0%</b>	<b>368.679</b>	<b>100,0%</b>	<b>26,6%</b>
<b>Patrimonio</b>						
Capital suscrito y pagado	COP	664.220	3625,3%	664.220	607,9%	0,0%
Reservas	COP	57	0,3%	57	0,1%	0,0%
Resultados de ejercicios anteriores	COP	-555.015	-3029,3%	-485.528	-444,4%	14,3%
Resultados del ejercicio	COP	-90.941	-496,4%	-69.487	-63,6%	30,9%
<b>Σ Total patrimonio</b>	<b>COP</b>	<b>18.322</b>	<b>100,0%</b>	<b>109.263</b>	<b>100,0%</b>	<b>-83,2%</b>

Fuente: Estados Financieros Capital Salud EPS-S, al 31 de diciembre 2025

\*Cifras en millones

Al 31 de diciembre de 2025, se presenta una pérdida acumulada del año de \$90.941 millones, frente a una pérdida de \$69.487 millones registrada en diciembre de 2024. Dicha pérdida se

atribuye principalmente a la siniestralidad en el ingreso en comparación con los costos médicos incurridos.

Cabe destacar que, en relación con el Plan de Austeridad del Gasto Administrativo para el año 2025, presenta una disminución del 11% en comparación con el mismo periodo del año 2024.

### Estado de Resultados

CONCEPTO	Unidades	DIC-20	DIC-21	DIC-22	DIC-23	DIC-24	DIC-25	DIC-24	25-24
Ingresos por Ventas del Admon SSS	COP	1.338.672	1.596.130	1.699.990	1.955.015	2.129.957	2.193.198	2.129.957	3%
Costos Admon del SSS	COP	1.401.484	1.634.262	1.718.825	1.990.239	2.213.610	2.288.957	2.213.610	3%
<b>Σ Utilidad (Pérdida) Bruta</b>	<b>COP</b>	<b>-62.812</b>	<b>-38.132</b>	<b>-18.835</b>	<b>-35.224</b>	<b>-83.653</b>	<b>-95.759</b>	<b>-83.653</b>	<b>14%</b>
Gastos de Admon y Operación	COP	86.534	68.962	79.012	101.337	115.230	102.666	115.230	-11%
<b>Σ Déficit Operacional</b>	<b>COP</b>	<b>-149.346</b>	<b>-107.095</b>	<b>-97.847</b>	<b>-136.561</b>	<b>-198.883</b>	<b>-198.425</b>	<b>-198.883</b>	<b>0%</b>
Otros Ingresos	COP	136.957	103.766	140.382	173.933	111.723	150.473	111.723	35%
Otros Gastos	COP	1.771	7.769	35.112	36.662	6.958	7.193	6.958	3%
<b>Σ Utilidad (Pérdida) Antes de Impuestos</b>	<b>COP</b>	<b>-14.160</b>	<b>-11.097</b>	<b>7.422</b>	<b>710</b>	<b>-94.118</b>	<b>-55.145</b>	<b>-94.118</b>	<b>-41%</b>
Ingreso impuesto a las ganancias diferido	COP	0	0	0		43.470	15.460	43.470	0%
Gasto impuesto a las ganancias diferido	COP	0	0	0	0	18.839	51.256	18.839	0%
Provis. Impto. Sobre La Renta Y Comple.	COP	0	0	6.778	248	0	0	0	0%
<b>Σ Resultado Del Ejercicio</b>	<b>COP</b>	<b>-14.160</b>	<b>-11.097</b>	<b>644</b>	<b>461</b>	<b>-69.487</b>	<b>-90.941</b>	<b>-69.487</b>	<b>31%</b>

Fuente: Estados Financieros Capital Salud EPS-S, al 30 de diciembre 2025

\*Cifras en millones

### Estado de Resultados Comparativo diciembre 2025 – diciembre 2024

ESTADO DE RESULTADOS	DICIEMBRE-25	DICIEMBRE-24	25-24
Ingresos			
Administración de la seguridad social en salud	2.193.198	2.129.957	3%
<b>Σ Total Ingresos</b>	<b>2.193.198</b>	<b>2.129.957</b>	<b>3%</b>
Menos costo de actividades y/o servicios especializados			
Costo médico facturado	2.198.486	2.207.653	0%
Reservas técnicas por servicios de salud e incapacidades	90.471	5.958	1419%
<b>Σ Total de actividades y/o servicios costo médico</b>	<b>2.288.957</b>	<b>2.213.610</b>	<b>3%</b>
<b>Σ Utilidad (Pérdida) Bruta</b>	<b>-95.759</b>	<b>-83.653</b>	<b>14%</b>
Gastos			
De administración y operación	102.666	115.230	-11%
<b>Σ Total Gastos de Administración y Ventas</b>	<b>102.666</b>	<b>115.230</b>	<b>-11%</b>
<b>Σ Utilidad (Pérdida) Operacional</b>	<b>-198.425</b>	<b>-198.883</b>	<b>0%</b>
Ingresos y gastos no operacionales			
Otros ingresos	150.473	111.723	35%
Otros gastos	7.193	6.958	3%
<b>Σ Total Ingresos y gastos no operacionales</b>	<b>143.281</b>	<b>104.765</b>	<b>37%</b>
<b>Σ Utilidad (Pérdida) Antes de Impuestos</b>	<b>-55.145</b>	<b>-94.118</b>	<b>-41%</b>
Ingreso impuesto a las ganancias diferido	15.460	43.470	-64%
Gasto impuesto a las ganancias diferido	51.256	18.839	172%
Provisión Impuesto sobre la renta y complementario	0	0	0%
<b>Σ Total provisión Impuestos</b>	<b>-35.796</b>	<b>24.631</b>	<b>245%</b>
<b>Σ Utilidad (Pérdida) Neta</b>	<b>-90.941</b>	<b>-69.487</b>	<b>31%</b>

Fuente: Estados Financieros Capital Salud EPS-S, al 31 de diciembre 2025

\*Cifras en millones

Al 31 de diciembre de 2025, la siniestralidad se ubica en 104,37%, lo que representa un aumento del 0.44% en comparación con el 103,93% registrado en diciembre de 2024. Este incremento refleja que el costo médico ha superado al ingreso de la Entidad.

### Siniestralidad Consolidada a diciembre 2025

CUENTA	NOMBRE CUENTA	DICIEMBRE-24	DICIEMBRE 2025
5372	Reservas técnicas para servicios de salud	5.958	163.206
5613	Administración de la seguridad social en salud	2.207.653	2.125.752
<b>COSTO MEDICO</b>		<b>2.213.610</b>	<b>2.288.957</b>
431101	Unidad de Pago por Capitación RC UPC	101.045	112.998
431103	Cuota moderadora RC	127	769
431104	Copagos RC	356	268
431106	Unidad de Pago por Capitación RS UPC	1.895.235	1.969.705
431107	Copagos RS	8.215	17.521
431119	Licencias de Maternidad y Paternidad	3.747	2.895
431120	Incapacidades	4.170	4.790
431121	fondo alto costo	699	1.969
431122	Promoción y prevención	1.675	1.755
431123	Gestión de cobro	143	125
431125	Presupuesto máximo	113.208	71.073

431190	Canastas y laboratorios COVID	1.336	9.330
INGRESO		2.129.957	2.193.198
PORCENTAJE		103,93%	104,37%

Fuente: Estados Financieros Capital Salud EPS-S, al 31 de diciembre 2025

El gasto administrativo con corte a 31 de diciembre de 2025 asciende a \$102.666 millones, lo que representa un porcentaje acumulado de 4,68% calculado sobre los ingresos del Régimen Subsidiado y Contributivo, comparado con el año anterior en diciembre 2024 el gasto era de \$115.230 millones con un porcentaje de 5,41%. En ambos casos, los valores se mantienen por debajo de los límites autorizados en el artículo 23 de la ley 1438 de 19 de enero de 2011 que establece un máximo del 8% para el régimen subsidiado y del 10% para el régimen contributivo.

### Gasto Administrativo diciembre 2025

Cuenta	Concepto	Diciembre 2024	Diciembre 2025
51	Gastos de Administración y Operación	105.323	99.825
53 menos 5372	Deterioro, Depreciaciones, Amortizaciones y provisiones	9.907	2.842
<b>Total</b>		<b>115.230</b>	<b>102.666</b>
431101	Unidad de Pago por Capitación RC UPC	101.045	112.998
431103	Cuota moderadora RC	127	769
431104	Copagos RC	356	268
431106	Unidad de Pago por Capitación RS UPC	1.895.235	1.969.705
431107	Copagos RS	8.215	17.521
431119	Licencias de maternidad y paternidad	3.747	2.895
431120	Incapacidades	4.170	4.790
431121	Fondo Alto Costo	699	1.969
431122	Promoción y prevención	1.675	1.755
431123	Gestión de cobro	143	125
431125	Presupuesto máximo	113.208	71.073
431190	Canastas y Laboratorios COVID	1.336	9.330
<b>Total</b>		<b>2.129.957</b>	<b>2.193.198</b>
Porcentaje		5,41	4,68

Fuente: Estados Financieros Capital Salud EPS-S, al 31 de diciembre 2025

### Gestión de Pagos

Capital Salud EPS-S ha realizado los pagos a Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – IPS y a los proveedores de tecnologías y servicios en salud de acuerdo con la radicación por facturación mediante el giro directo de la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud -ADRES para los regímenes subsidiado y contributivo; frente a los pagos de saldos libres, estos se realizan por tesorería. Para el tercer trimestre de 2025, se tiene un total de pagos por la suma de \$ 564,113,237,195, con un promedio mensual en pagos de \$188,037,745,732 como se detalla a continuación:

### Pagos IPS – Proveedores de Tecnologías y servicios en Salud por fuente de recursos

MES	RECURSOS	VALOR PAGADO
OCTUBRE	PRESUPUESTOS MÁXIMOS	6,454,162,861
	UPC	187,461,392,938
	NO UPC	3,099,356
NOVIEMBRE	PRESUPUESTOS MÁXIMOS	1,223,032,760
	UPC	208,243,223,153
DICIEMBRE	PRESUPUESTOS MÁXIMOS	3,643,648,729
	UPC	145,084,677,397
	ESFUERZO PROPIO	12,000,000,001
<b>TOTAL</b>		<b>564,113,237,195</b>

Fuente: Capital Salud EPS-S, Dirección Administrativa y Financiera diciembre - 2025.

\*Cifras en \$

De los pagos realizados, se indica que el 54.4% corresponde a Evento, el 30.1% a PGP, el 14.0% a Cápita y el 1.5% a PYD.

### Pagos IPS – Proveedores de Tecnologías y servicios en Salud

MES	CAPITA	EVENTO	PGP	PYD	TOTAL
OCTUBRE	18,669,182,726	111,859,682,362	60,752,246,753	2,637,543,314	193,918,655,155

NOVIEMBRE	33,256,933,436	118,491,560,196	54,869,162,218	2,848,600,063	209,466,255,913
DICIEMBRE	27,190,487,441	76,597,922,319	54,150,847,089	2,789,069,278	160,728,326,127
<b>TOTAL</b>	<b>79,116,603,603</b>	<b>306,949,164,877</b>	<b>169,772,256,060</b>	<b>8,275,212,655</b>	<b>564,113,237,195</b>

Fuente: Capital Salud EPS-S, Dirección Administrativa y Financiera diciembre - 2025.

\*Cifras en \$

De los giros realizados a las IPS y a los proveedores de tecnologías y servicios en salud IPS, las Subredes Integradas de Servicios de Salud Distritales han recibido recursos por valor de \$ 223,068,517,680, con una participación del 39.5% en resumen, así:

### Pagos Subredes Distritales

MES	EVENTO	PGP	PYD	CAPITA	TOTAL
OCTUBRE	8,547,568,805	57,400,414,010	2,637,543,314	10,008,178,171	78,593,704,300
NOVIEMBRE	5,447,151,072	51,658,542,863	2,848,600,063	15,508,934,710	75,463,228,708
DICIEMBRE	5,408,477,340	50,846,988,266	2,789,069,278	9,967,049,788	69,011,584,672
<b>TOTAL</b>	<b>19,403,197,217</b>	<b>159,905,945,139</b>	<b>8,275,212,655</b>	<b>35,484,162,669</b>	<b>223,068,517,680</b>

Fuente: Capital Salud EPS-S, Dirección Administrativa y Financiera diciembre - 2025.

\*Cifras en \$

### Descuentos financieros

Durante este período, 27 IPS y proveedores de tecnologías y servicios en salud ofrecieron descuentos financieros que varían entre el 1% y el 5% sobre los pagos de la cartera. Como resultado de estos descuentos, se obtuvo un valor total de \$ 1,052,483,631.

### Descuentos financieros

MES	DESCUENTOS FINANCIEROS
OCTUBRE	459,366,073
NOVIEMBRE	472,414,987
DICIEMBRE	120,702,571
<b>TOTAL</b>	<b>1,052,483,631</b>

Fuente: Capital Salud EPS-S, Dirección Administrativa y Financiera diciembre - 2025

\*Cifras en \$

## Presupuesto Vigencia 2025

### Comportamiento de gestión de presupuesto

RUBRO	PRESUPUESTO 2025
<b>INGRESOS</b>	<b>2,758,890,000,000</b>
Disponibilidad Inicial	300,000,000,000
Ingresos Corrientes	2,440,890,000,000
Recursos de Capital	18,000,000,000
<b>V. GASTOS</b>	<b>2,428,890,000,000</b>
Funcionamiento	113,539,000,000
Gastos de operación comercial	2,315,351,000,000
<b>DISPONIBILIDAD FINAL</b>	<b>330,000,000,000</b>
<b>GASTOS + DF</b>	<b>2,758,890,000,000</b>

Fuente: Resolución No. 14 del 31 de octubre de 2024 - CONFIS Distrital

\*Cifras en millones \$

Para la vigencia 2025, el **CONFIS Distrital** aprobó el presupuesto de **Capital Salud EPS-S** por **\$2,758,890 millones**, conforme a la normativa presupuestal vigente. Los **ingresos corrientes** representan el **88,5%** del total (**\$2,440,890 millones**), complementados con una **disponibilidad inicial** de **\$300,000 millones** y **recursos de capital** por **\$18,000 millones**.

El gasto programado asciende a **\$2,428,890 millones**, concentrado principalmente en **gastos de operación comercial (95,3%)**, lo que refleja el peso del costo médico en la operación de la EPS. Los **gastos de funcionamiento** corresponden al **4,7%**, evidenciando control del gasto administrativo.

La **disponibilidad final proyectada** es de **\$330,000 millones**, sujeta a aprobación del CONFIS Distrital, garantizando el equilibrio y la sostenibilidad financiera de la entidad.

El presupuesto inicial de gastos de **Capital Salud EPS-S para la vigencia 2025** ascendió a **\$2,428,890 millones**, de los cuales el **95,3%** se destinó a **gastos de operación comercial**, reflejando el peso del aseguramiento y la prestación de servicios de salud, principalmente en el **régimen subsidiado**. Los **gastos de funcionamiento** representaron el **4,7%**, evidenciando control del gasto administrativo.

Durante la vigencia se realizaron **modificaciones presupuestales relevantes**, principalmente asociadas al cierre de la vigencia 2024 y a la distribución de la **Disponibilidad Final**, sin afectar el equilibrio presupuestal. En **agosto de 2025**, se ajustaron ingresos y gastos por **\$7,547 millones**, manteniéndose la Disponibilidad Final en **\$330,000 millones**. Posteriormente, en **septiembre**, el **CONFIS Distrital** aprobó la **distribución parcial de la Disponibilidad Final por \$128,773 millones**, orientada en su totalidad a fortalecer los **servicios de salud humana**, priorizando el régimen subsidiado, la capitación, la atención por evento y las prestaciones económicas.

En **diciembre**, se efectuaron **traslados presupuestales internos por \$3,369 millones**, distribuidos entre funcionamiento y operación comercial, con el fin de garantizar el cierre adecuado de compromisos, sin generar incrementos netos en el presupuesto total.

De acuerdo con la ejecución reportada en **BOGDATA – SAP**, las modificaciones acumuladas permitieron ajustar las apropiaciones para asegurar la continuidad operativa, el pago oportuno a prestadores y el cumplimiento de obligaciones contractuales en las sucursales de **Bogotá, Soacha y Meta**, fortaleciendo la sostenibilidad financiera y la adecuada gestión del riesgo presupuestal.

### Presupuesto De Ingresos Corte diciembre 2025

#### RECAUDO ACUMULADO VIGENCIA 2024-2025

RUBRO	EJECUCIÓN CORTE DICIEMBRE DE 2025	EJECUCIÓN CORTE DICIEMBRE DE 2024	VARIACIÓN % 2024/2025
I. DISPONIBILIDAD INICIAL	264,226,460,000	320,983,235,127	-17.68%
II. INGRESOS	2,171,696,016,194	2,234,365,844,962	-2.80%
Vigencia	2,153,072,131,678	2,117,168,955,595	1.70%
Recursos de Capital	18,623,884,516	117,196,889,367	-84.11%
Rendimiento Financieros	18,623,884,516	24,921,889,367	-25.27%
Capitalización		92,275,000,000	-100.00%
III. INGRESOS + DIS. INICIAL	2,435,922,476,194	2,555,349,080,089	-4.67%

Fuente: Capital Salud EPS-S - Dirección Administrativa y Financiera – 2025.

\*Cifras en Pesos

Con corte a diciembre de 2025, el recaudo total de Capital Salud EPS-S (ingresos más disponibilidad inicial) alcanzó **\$2,435,922 millones**, presentando una **disminución del 4,67%** frente a diciembre de 2024. Esta variación se explica principalmente por la **reducción en la disponibilidad inicial (-17,68%)** y en los **recursos de capital (-84,11%)**, especialmente por la no repetición de procesos de capitalización registrados en la vigencia anterior. En contraste, los **ingresos de la vigencia mostraron un comportamiento positivo**, con un **incremento del 1,70% (\$35.903 millones)**, asociado al aumento gradual de la población afiliada, que cerró el año con un crecimiento del **2,10%**.

Desde la perspectiva del gasto, la EPS registró una **ejecución altamente eficiente**, alcanzando el **99,16% del presupuesto definitivo en compromisos** y el **87,21% en giros**, con una clara concentración en los **gastos de operación comercial (95,79%)**, reflejo del aseguramiento y la prestación de servicios de salud. El gasto total comprometido presentó una **disminución del 2,34% frente a 2024**, evidenciando **acciones efectivas de control y austeridad**, especialmente en adquisición de bienes y servicios y contratación, sin afectar la continuidad operativa ni la atención a los afiliados.

### Comportamiento de procesos de compras

#### Órdenes de Compras octubre a diciembre 2024 – 2025

DIRECCIÓN SOLICITANTE	CANTIDAD ORDENES DE COMPRA 2025	VALOR ORDENES DE COMPRA 2025 (\$)	CANTIDAD ORDENES DE COMPRA 2024	VALOR ORDENES DE COMPRA 2024 (\$)	DIFERENCIA (\$)	%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2	2.783.400	5	11.562.752	-8.779.352	-76%
TALENTO HUMANO	0	-	1	9.282.000	-9.282.000	100%
ESTRATEGIA Y PLANEACION	1	5.712.000	2	9.258.795	-3.546.795	-38%
COMUNICACIONES Y MERCADEO	2	14.690.000	5	33.123.205	-18.433.205	-56%
ATENCIÓN AL USUARIO	1	7.934.000	2	9.695.765	-1.761.765	-18%
JURIDICA	1	5.081.895	0	0	5.081.895	0%
TECNOLOGÍA	1	8.636.620	2	12.726.870	-4.090.250	-32%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>44.837.915</b>	<b>17</b>	<b>85.649.387</b>	<b>-40.811.472</b>	<b>-48%</b>

Fuente: Registros Sistema de Compras al 31 de diciembre de 2025

\*Cifras en pesos

Durante el cuarto trimestre de 2025, Capital Salud EPS-S evidenció una **gestión administrativa orientada a la austeridad, eficiencia y priorización misional**, reflejada en la reducción del gasto operativo sin afectar la continuidad de la operación ni la prestación de servicios de salud.

**Órdenes de Compra:** Se registraron **8 órdenes de compra por \$44.837.915**, frente a **17 órdenes por \$85.649.387 en 2024**, lo que representa una **disminución del 48% en valor y de 9 órdenes en cantidad**. Esta reducción obedece al **uso de contratos vigentes, control del gasto y medidas de racionalización**, destacándose disminuciones significativas en las direcciones Administrativa y Financiera (-76%), Talento Humano (-100%) y Comunicaciones (-56%). El comportamiento general refleja un uso más eficiente del mecanismo de mínima cuantía conforme al procedimiento PR-020-ADM.

**Contratación Administrativa:** Se realizó seguimiento a **14 contratos administrativos**, con una **ejecución acumulada del 86,9%** (\$10.683 millones) y un saldo disponible de **\$1.611 millones**, garantizando la operatividad institucional. Se destacan ejecuciones completas y oportunas en contratos estratégicos (planta eléctrica, vigilancia, aseo), así como la normalización de la facturación del servicio de correo certificado al cierre de noviembre de 2025.

**Arrendamientos:** La Entidad administró **41 contratos de arrendamiento**, con una ejecución trimestral de **\$1.336 millones**. Las variaciones registradas responden principalmente a **ajustes por IPC**, novedades jurídicas puntuales en la Sucursal Meta y mejoras locativas orientadas al bienestar de funcionarios y usuarios, sin afectar la continuidad del servicio.

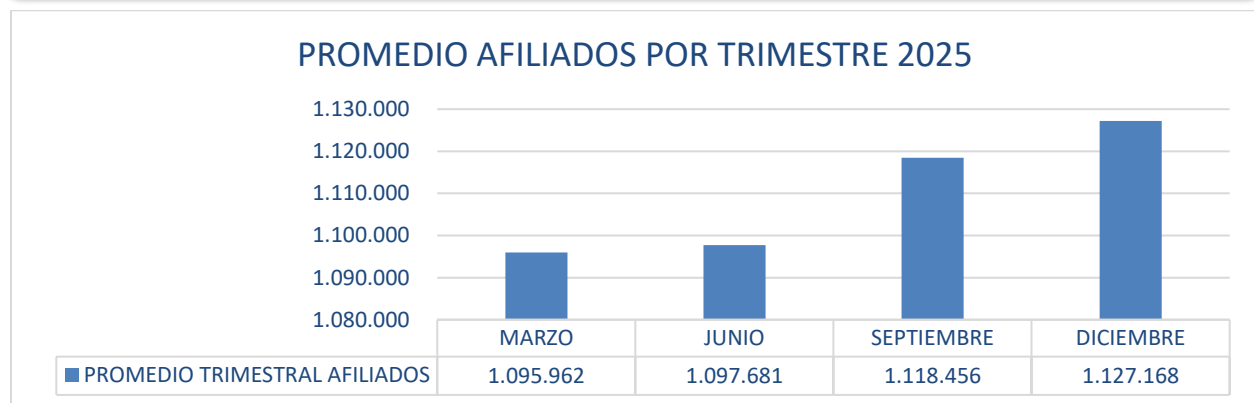
#### Servicios Públicos

El comportamiento del gasto refleja **eficiencia y control: Dirección General** (reducción significativa por cierre de sede y fortalecimiento del trabajo en casa.), **Sucursal Bogotá** (disminución del **9%**, asociada a campañas de uso racional y eficiencia energética.) y **Sucursal Meta** (incremento del **41%**, explicado por mejoras en climatización y traslados operativos, compensado con la **eliminación total del gasto en telefonía fija.**)

**Gastos de Viaje:** Se tramitaron **54 solicitudes por \$27.764.390**, con un nivel de ejecución del **99,4%**. Frente a 2024, se evidencia una **reducción del 29,9% en número de solicitudes y del 42% en valor**, reflejando ajustes en la política de viáticos, mayor planeación y aplicación de criterios de austeridad, manteniendo desplazamientos estratégicos para auditorías, jornadas de salud y supervisión territorial.

**Adquisición y Baja de Bienes:** Se realizó la **adquisición de bienes por \$43.530.200**, destinada a la modernización del PAU Tunal, fortaleciendo la atención al usuario. Adicionalmente, se ejecutó la **baja de 179 activos**, contribuyendo a la depuración de inventarios, optimización de espacios y adecuada gestión de activos fijos.

### Comportamiento trimestral de afiliados



Fuente: ADRES –Resultados BDUA – diciembre 2025

Durante la vigencia 2025, Capital Salud EPS-S mantuvo un **crecimiento progresivo del promedio trimestral de afiliados**, pasando de **1.095.962 en marzo a 1.127.168 en diciembre**, lo que evidencia una tendencia sostenida al alza en el aseguramiento. Este comportamiento representa un **crecimiento neto anual del 1,4%**, equivalente a **16.097 nuevos afiliados** frente al cierre de 2024 y un crecimiento de 23.173 usuarios frente a enero del 2025.

Al corte del 30 de diciembre de 2025, la EPS registra **1.127.168 afiliados activos en la BDUA**, de los cuales el **92% corresponde al Régimen Subsidiado (1.040.150 afiliados)** y el **8% al Régimen Contributivo (87.018 afiliados)**, ratificando el carácter social y focalizado de la entidad.

### Dinámica de ingresos y egresos

Durante 2025 se presentaron **143.284 nuevos ingresos**, principalmente por afiliaciones nuevas y traslados desde otras EPS. En contraste, se registraron **127.187 egresos**, explicados principalmente por:

- **Traslados a otras EPS (49%)**, concentrados en EPS del régimen contributivo.
- **Depuraciones realizadas por la Secretaría Distrital de Salud (32%)**, asociadas a validaciones de Sisbén y residencia.
- **Fallecimientos y procesos de auditoría (19%)**.

A pesar de esta dinámica, el balance neto fue positivo, consolidando el crecimiento de la población afiliada.

### Comportamiento de traslados

Los traslados se concentraron principalmente hacia **Salud Total, Nueva EPS, Sanitas, Compensar y Famisanar**, lo que evidencia una mayor movilidad de afiliados hacia EPS del régimen contributivo, sin afectar de manera significativa la estabilidad del régimen subsidiado.

### Afiliación de población migrante

A diciembre de 2025, **119.804 afiliados corresponden a población migrante**, representando el **11% del total de afiliados**, lo que refleja el rol estratégico de Capital Salud EPS-S en la garantía del acceso a servicios de salud para poblaciones con mayor vulnerabilidad social.

### Distribución territorial

- **Bogotá D.C.** concentra la mayor proporción de afiliados, destacándose la **Subred Sur Occidente (30,4%)** y la **Subred Sur (25,5%)**.
- **Soacha** registra **11.038 afiliados**, con cobertura garantizada a través de tres IPS públicas y departamentales.
- En el **Meta**, la afiliación se concentra en la **Subregión del Ariari (44%)**, seguida por Villavicencio (25%) y Piedemonte (24%). El municipio de **Granada** se posiciona como el segundo con mayor número de afiliados del departamento.

### Caracterización poblacional – Régimen Subsidiado

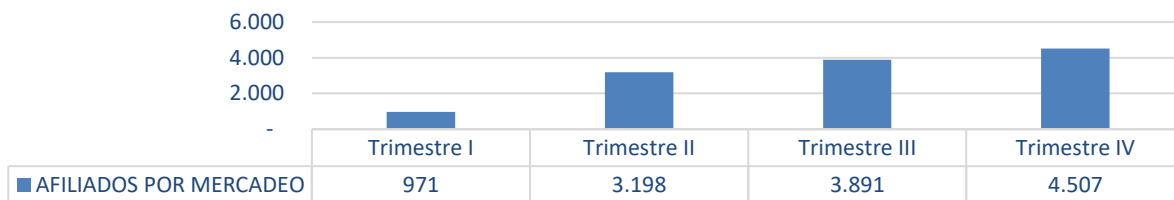
El análisis por grupo poblacional muestra que **8 tipologías concentran el 99% de los afiliados subsidiados**. Se destacan:

- **Población con Sisbén (74%)**, equivalente a 772.528 afiliados.
- **Víctimas del conflicto armado interno (13%)**, con 136.431 afiliados.
- **Recién nacidos y menores de padres no afiliados (5%)**.
- **Personas sin Sisbén (4%)**.

Esta caracterización evidencia una alta concentración de población vulnerable, coherente con la misión institucional de la EPS-S.

## Comportamiento trimestral de gestión de afiliación por mercadeo

### Afiliados Por Mercadeo 2025



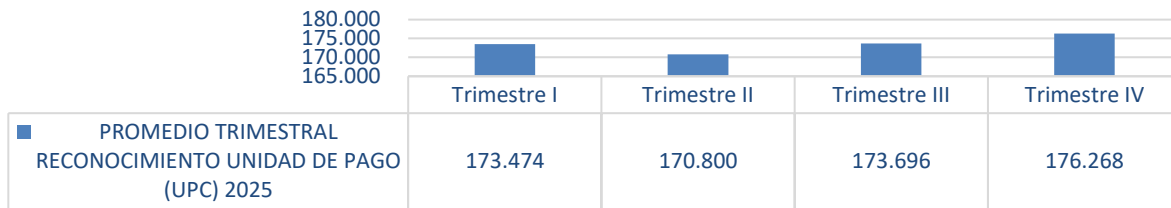
Fuente: 07\_AFILIACIONES POR FUENTE\_2025 1

La **gestión de mercadeo** presenta un comportamiento **positivo y progresivo** a lo largo del año, con un incremento sostenido en el número de afiliados captados por este canal en cada trimestre. En el **Trimestre I** se registran **971 afiliados**, seguido de un crecimiento significativo en el **Trimestre II (3.198)**, tendencia que se consolida en el **Trimestre III (3.891)** y alcanza su mayor nivel en el **Trimestre IV (4.507)**. Este comportamiento evidencia el **fortalecimiento de las estrategias de mercadeo** y su efectividad para ampliar la base de afiliados.

En términos generales, la evolución trimestral refleja una **mayor capacidad de captación y posicionamiento institucional**, contribuyendo al crecimiento y sostenibilidad de Capital Salud EPS-S dentro del sistema de salud.

### Comportamiento trimestral del reconocimiento Unidad De Pago (UPC)

#### Promedio Trimestral Reconocimiento Unidad De Pago (UPC) 2025

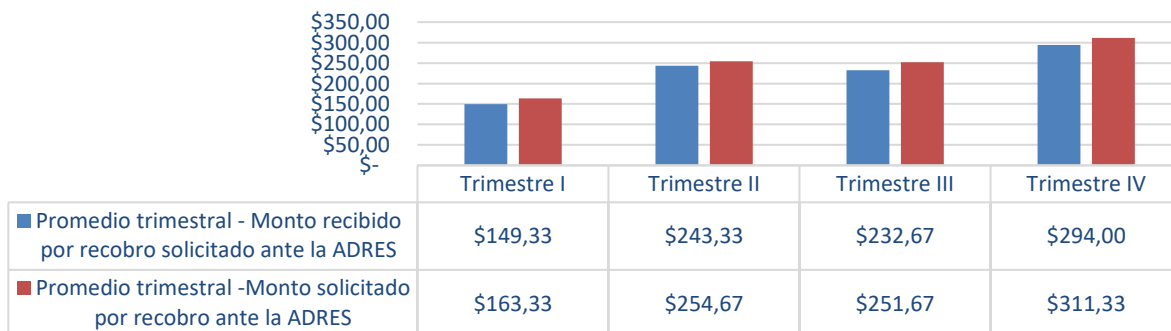


**Fuente:** Liquidación mensual afiliados – Resultado proceso compensación – ADRES  
\*Cifras en millones

Durante la vigencia 2025, el reconocimiento de la Unidad de Pago por Capitalización (UPC) presentó una tendencia estable con crecimiento progresivo hacia el cierre del año, pasando de un promedio trimestral de 173.474 en el primer trimestre a 176.268 en el cuarto trimestre, lo que refleja el impacto del ajuste anual del valor de la UPC. Al corte de diciembre de 2025, el reconocimiento acumulado del régimen subsidiado ascendió a \$1.969.705 millones, con un incremento del 4 % frente a la vigencia anterior, mientras que en el régimen contributivo se alcanzaron \$113.008 millones, con un crecimiento del 11 %. En términos consolidados, los ingresos por UPC para la población activa evidencian un aumento de \$86.432 millones, equivalente al 4 % interanual, variación explicada principalmente por la actualización del valor de la UPC establecida en la Resolución 2717 de 2024, confirmando una mejora sostenida en el flujo de ingresos del sistema durante la vigencia.

### Comportamiento trimestral de prestaciones económicas

#### Prestaciones Economicas 2025



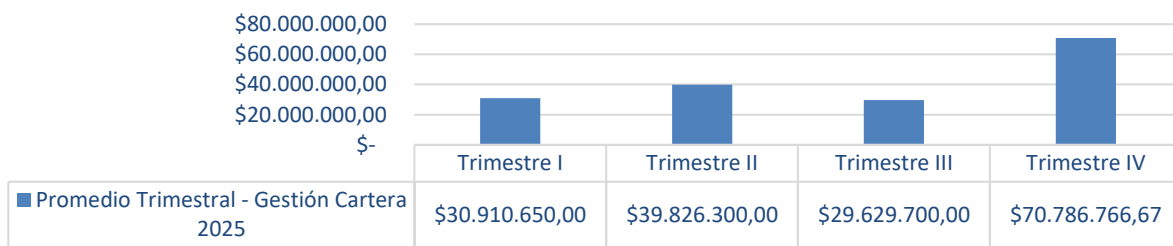
**Fuente:** Información base prestaciones económicas-2025  
\* Cifras en millones

Durante la vigencia 2025, la gestión de prestaciones económicas evidenció un comportamiento creciente en los montos solicitados y efectivamente recobrados ante la ADRES, destacándose un aumento progresivo entre el primer y cuarto trimestre. El promedio trimestral del monto solicitado pasó de \$163,33 en el primer trimestre a \$311,33 en el cuarto, mientras que el monto recibido se incrementó de \$149,33 a \$294,00, reflejando una alta efectividad en el proceso de recobro. En concordancia con lo dispuesto en los Decretos 1427 de 2022 y 2126 de 2023, la EPS alcanzó un nivel de reconocimiento del 94% sobre los recobros presentados por licencias de

### Comportamiento trimestral de gestión de cartera

maternidad y paternidad, lo que evidencia cumplimiento normativo, solidez en los procesos administrativos y adecuada calidad documental. Adicionalmente, la provisión de incapacidades presentó una diferencia anual mínima del 0,94% frente a los valores pagados, lo que confirma una estimación global adecuada, pese a variaciones mensuales derivadas de cambios en la frecuencia y duración de las incapacidades.

### Promedio Trimestral - Gestión Cartera 2025

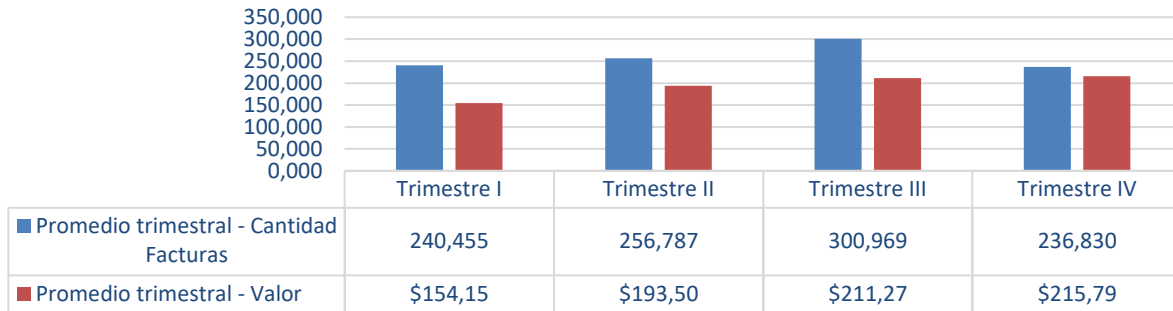


Fuente: Cartera Operaciones

Durante 2025, la gestión de cartera presentó un comportamiento variable a lo largo del año, con promedios trimestrales que oscilaron entre \$29.629.700 en el tercer trimestre y \$70.786.767 en el cuarto trimestre, evidenciando un repunte significativo al cierre de la vigencia. En términos anuales, la recuperación de cartera alcanzó \$1.105 millones, equivalente al 34 % de la cartera corriente, lo que indica un avance relevante pero aún insuficiente, dado que permanece pendiente de recaudo el 66 %. Este escenario resalta la necesidad de fortalecer de manera sostenida las estrategias de seguimiento, cobro y control, con el fin de mejorar la recuperación, prevenir el traslado a cartera vencida y reducir el riesgo financiero.

### Comportamiento trimestral de radicación

### Prestaciones Economicas 2025



Fuente: Fuente. Tablero de control a corte de diciembre de 2025

\* Cifras en millones

Durante la vigencia 2025, la gestión de prestaciones económicas evidenció una **tendencia decreciente en la cantidad promedio trimestral de facturas**, con una reducción al cierre del cuarto trimestre (236.830) frente al tercer trimestre (300.969), mientras que **el valor promedio trimestral presentó un crecimiento sostenido**, pasando de \$154,15 en el primer trimestre a \$215,79 en el cuarto. Este comportamiento confirma una **mayor concentración del valor facturado en un menor volumen de cuentas**, coherente con la transición progresiva de la modalidad de evento hacia esquemas prospectivos de contratación.

En términos acumulados, el proceso de Cuentas Médicas gestionó **3.105.126 facturas por un valor total de \$2,3 billones**, reflejando una operación de alta complejidad y volumen. La modalidad evento concentró el mayor número de facturas (57% del valor total), mientras que **PGP y Cápita, pese a su menor volumen**, representaron un impacto financiero significativo, destacándose PGP con el **34% del valor total facturado**. El seguimiento mediante tableros de control permitió identificar **subejecuciones contractuales**, viabilizando la gestión de **notas crédito por \$50.467 millones en PGP y \$2.940 millones en PYD**, así como el fortalecimiento de la trazabilidad en Cápita.

Este escenario resalta la necesidad de **consolidar herramientas tecnológicas integrales** que optimicen la radicación masiva, fortalezcan la auditoría y conciliación, y aseguren el cumplimiento normativo y financiero, mitigando riesgos en el control del costo médico y garantizando la sostenibilidad del sistema.

#### Comportamiento mensual de conciliación de glosas

MES	VALOR CONCILIADO	VALOR ACEPTADO IPS	INDICADOR
ENERO	\$ 6,37	\$ 216	3.39%
FEBRERO	\$ 9,21	\$ 2,39	25.94%
MARZO	\$ 11,90	\$ 892	7.49%
ABRIL	\$ 12,39	\$ 1,54	12.40%
MAYO	\$ 12,03	\$ 1,16	9.66%
JUNIO	\$ 15,05	\$ 1,60	10.61%
JULIO	\$ 14,63	\$ 1,34	9.16%

AGOSTO	\$ 16,87	\$ 2,72	16.09%
SEPTIEMBRE	\$ 20,10	\$ 1,72	8.56%
OCTUBRE	\$ 15,34	\$ 1,46	9.51%
NOVIEMBRE	\$ 15,96	\$ 1,30	8.17%
DICIEMBRE	\$ 11,50	\$ 290	2.52%
<b>Total</b>	<b>\$ 161,36</b>	<b>\$ 16,62</b>	<b>10.29%</b>

Fuente: Base de datos Conciliaciones a corte diciembre 2025  
\*Cifras en millones

Durante la vigencia 2025, se conciliaron cuentas médicas por un valor total de **\$161.356 millones**, de los cuales las IPS aceptaron **\$16.620 millones**, alcanzando un **indicador global de aceptación del 10,29%**. Este resultado refleja un ejercicio de conciliación y auditoría riguroso, orientado a la validación técnica, administrativa y financiera de las cuentas presentadas.

El comportamiento mensual evidencia **variabilidad en los niveles de aceptación**. Los mejores resultados se registraron en **febrero (25,94%)** y **agosto (16,09%)**, asociados a mayor efectividad en la gestión de conciliaciones y depuración de glosas. En contraste, **diciembre presentó el menor indicador (2,52%)**, explicado principalmente por cierres operativos, menor disponibilidad de las IPS y acumulación de novedades pendientes de validación.

El bajo porcentaje global de aceptación se relaciona con **deficiencias recurrentes en la radicación de las IPS**, tales como inconsistencias en RIPS, soportes incompletos, diferencias tarifarias y glosas administrativas y de pertinencia médica. En estos casos, las glosas fueron confirmadas por las propias IPS durante la conciliación, derivando en la aceptación de los valores objetados por la EPS.

En conjunto, estos resultados evidencian un **proceso de auditoría responsable y efectivo**, que mitiga el riesgo de pagos no procedentes y refuerza la disciplina financiera institucional. No obstante, se identifica la necesidad de **fortalecer los mecanismos de radicación, control documental y acompañamiento a las IPS**, con el fin de mejorar la calidad de la facturación y optimizar los niveles de conciliación en futuras vigencias.

## PERSPECTIVA + GESTIÓN POR PROCESOS



Desde la perspectiva de **+ Gestión por Procesos**, Capital Salud EPS-S orienta su gestión al fortalecimiento y mejoramiento continuo de los procesos institucionales, con el fin de asegurar su eficiencia, estandarización y articulación. Esta perspectiva se centra en la optimización de los flujos de trabajo, el seguimiento a indicadores de desempeño y la implementación de acciones de control y mejora, contribuyendo a una gestión orientada a resultados, al cumplimiento normativo y a la generación de valor para los afiliados y el sistema de salud.

### Comportamiento en gestión documental

La gestión documental avanzó de manera significativa en el **fortalecimiento normativo, técnico y operativo** del Subproceso, en articulación con el Archivo de Bogotá y las dependencias internas de la EPS.

Se realizaron **dos mesas técnicas con el Archivo de Bogotá**, en las cuales se atendieron e implementaron las observaciones relacionadas con la memoria descriptiva, fichas de valoración documental y el Cuadro de Clasificación Documental (CCD). A la fecha, se encuentra pendiente únicamente la **validación jurídica de la justificación normativa**, paso previo para solicitar la sesión final de aprobación de las **Tablas de Retención Documental (TRD)** y su posterior presentación ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

En materia de transparencia y acceso a la información, se realizó la **publicación del Plan Institucional de Archivos (PINAR)** y de la **Política Institucional de Gestión Documental** en el portal web de la entidad, cumpliendo con los lineamientos de acceso a la información pública y fortaleciendo la rendición de cuentas institucional.

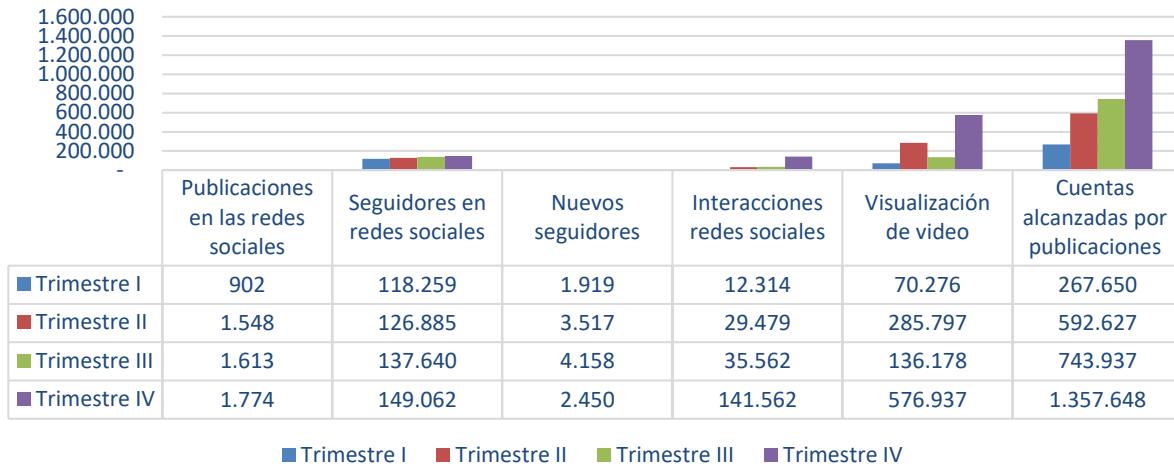
Respecto a la estrategia de **Cero Papel y transformación digital**, se evidenció un avance relevante en la implementación del **Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA – AGILSALUD)**. Durante el trimestre se crearon **158 expedientes electrónicos**, con un total de **60.854 documentos vinculados**, reflejando un incremento sostenido en la adopción del sistema.

El uso del SGDEA alcanzó **28.762 comunicaciones oficiales** entre octubre y diciembre de 2025, consolidándose la **Dirección de Atención al Usuario (DAU)** como el principal generador de comunicaciones electrónicas (80,27%), seguida por la **Dirección Operativa** (8,47%) y la **Dirección Administrativa y Financiera** (6,04%). Este comportamiento evidencia una **reducción progresiva del uso de soportes físicos**, especialmente en las áreas misionales.

En términos generales, los resultados del trimestre reflejan un **avance sólido en la modernización de la gestión documental**, el cumplimiento normativo archivístico y la consolidación del SGDEA como herramienta clave para la eficiencia administrativa, la sostenibilidad ambiental y la transparencia institucional.

### Comportamiento trimestral de la gestión de comunicación externa

## Comunicación externa y relacionamiento con medios de comunicación 2025



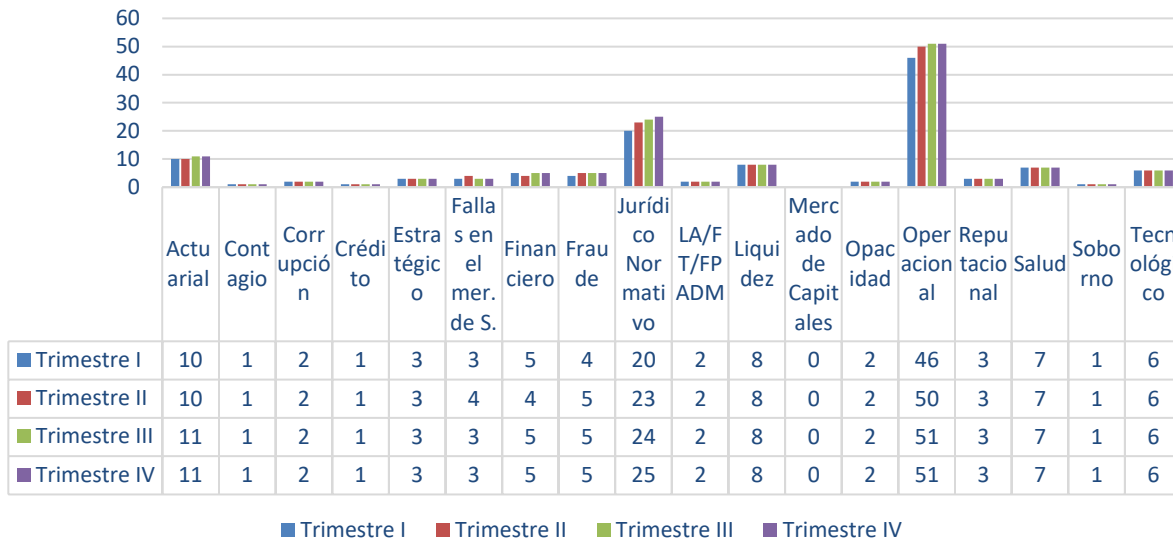
Fuente: Archivo Excel REPORTE ACT X MES 2025

La **gestión de comunicación externa** presenta un desempeño **altamente positivo y sostenido** a lo largo del año, evidenciando el fortalecimiento de la presencia institucional en medios digitales y redes sociales.

El número de **publicaciones en redes sociales** muestra un crecimiento progresivo en cada trimestre, lo que se refleja en el aumento constante de **seguidores**, pasando de **118.259 en el Trimestre I a 149.062 en el Trimestre IV**, consolidando el posicionamiento institucional. Los **nuevos seguidores** mantienen una dinámica favorable durante el año, con picos en los Trimestres II y III, asociados a una mayor actividad y alcance de los contenidos.

Las **interacciones en redes sociales** presentan un crecimiento significativo, destacándose el Trimestre IV, lo que evidencia un mayor nivel de participación y relacionamiento con la ciudadanía. De igual manera, la **visualización de videos** y las **cuentas alcanzadas por publicaciones** registran incrementos relevantes, alcanzando su punto más alto en el Trimestre IV, reflejando una mayor efectividad de las estrategias de comunicación audiovisual y de difusión.

En conjunto, los resultados evidencian una **estrategia de comunicación sólida y en consolidación**, orientada a ampliar el alcance, fortalecer la interacción con los públicos de interés y mejorar la visibilidad institucional de Capital Salud EPS-S.

**Comportamiento trimestral de clases de riesgos**
**Clases De Riesgo 2025**


Fuente: Capital Salud EPS-S – OGR, corte diciembre 31 de 2025.

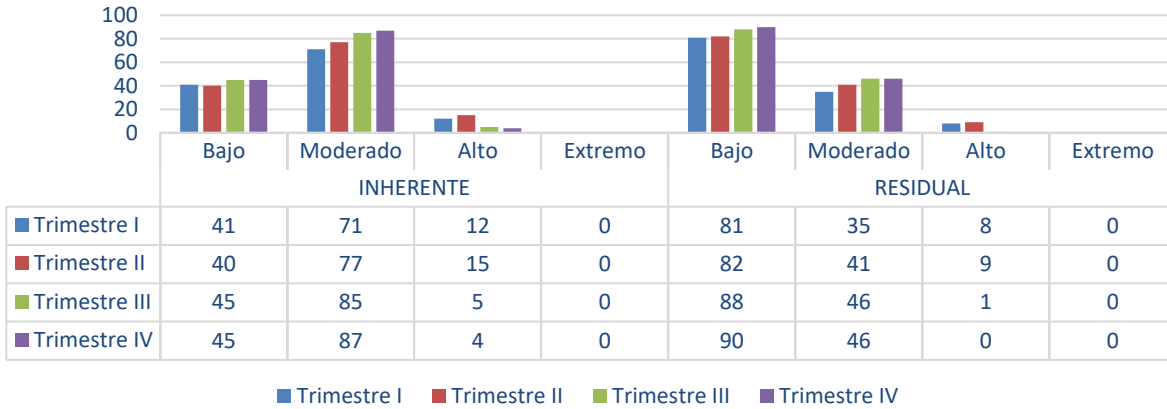
El análisis trimestral de las **clases de riesgos** evidencia un **esquema de identificación y seguimiento consistente**, con variaciones controladas a lo largo del año y una adecuada focalización en los riesgos de mayor impacto institucional.

A corte del **31 de diciembre de 2025**, los riesgos se concentran principalmente en las categorías **Operacional (51)**, **Jurídico Normativo (25)**, **Actuarial (11)**, **Liquidez (8)**, **Salud (7)** y **Tecnológico (6)**. En conjunto, estas tipologías agrupan **108 de los 136 riesgos vigentes**, lo que representa el **79% del total**, reflejando una priorización alineada con la naturaleza misional, financiera y operativa de la entidad. El **Riesgo Operacional**, con una participación del **38%**, se consolida como la categoría predominante, coherente con la complejidad de los procesos y la gestión del servicio.

Durante los trimestres analizados, se observa una **estabilidad en riesgos estructurales** como Contagio, Crédito, Estratégico, Liquidez, Salud y Tecnológico, lo que evidencia controles consolidados y seguimiento permanente. Por su parte, los riesgos **Jurídico-Normativos** y **Operacionales** presentan incrementos graduales, consistentes con la actualización normativa, el fortalecimiento del mapa de riesgos y una mayor capacidad de identificación y clasificación.

En términos generales, el comportamiento de las clases de riesgos refleja una **gestión preventiva y madura del riesgo**, orientada a la identificación temprana, el control efectivo y la toma de decisiones informadas, contribuyendo a la sostenibilidad y estabilidad institucional de Capital Salud EPS-S.

### Mapa de calor 2025



Fuente: Capital Salud EPS-S – OGR, corte diciembre 31 de 2025.

El **mapa de calor de riesgos** evidencia una evolución favorable en la gestión del riesgo durante los trimestres analizados, reflejando el efecto de los controles implementados y el seguimiento permanente.

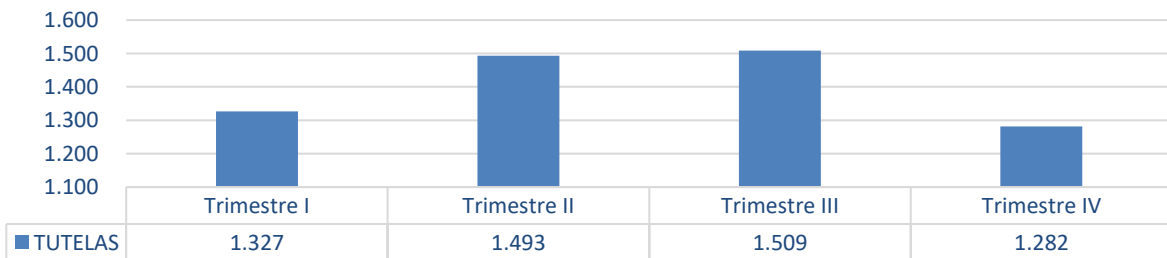
En el **riesgo inherente**, se observa una concentración mayoritaria en los niveles **bajo y moderado**, con un incremento progresivo de los riesgos moderados a lo largo del año, asociado a una mayor identificación y caracterización de los riesgos. De manera positiva, los riesgos **altos** presentan una reducción significativa hacia el segundo semestre, pasando de **12–15 en los primeros trimestres a 5 y 4 en los Trimestres III y IV**, respectivamente. No se registran riesgos en nivel **extremo** durante ningún trimestre.

En cuanto al **riesgo residual**, se evidencia una **mejora sostenida del perfil de riesgo**, con un aumento de los riesgos clasificados en nivel **bajo**, que pasan de **81 en el Trimestre I a 90 en el Trimestre IV**. De forma paralela, los riesgos **altos** se reducen progresivamente hasta **cero en el Trimestre IV**, sin presencia de riesgos extremos durante todo el periodo.

En conjunto, el comportamiento del mapa de calor refleja una **gestión efectiva del riesgo**, orientada a la mitigación oportuna, la reducción de niveles críticos y el fortalecimiento de los controles, contribuyendo a la estabilidad y sostenibilidad institucional.

### Comportamiento trimestral de procesos jurídicos

### Acciones De Tutela 2025



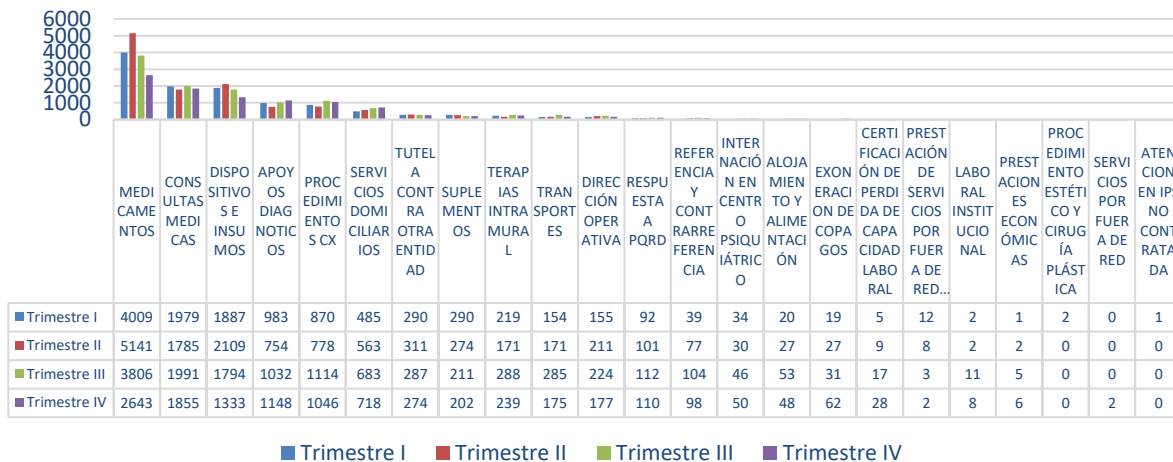
Fuente: Capital Salud EPS-S SAS. Dirección Jurídica, Coordinación de Procesos y Requerimientos 2025

Durante la vigencia 2025, el comportamiento de las **acciones de tutela ingresadas** se mantuvo **estable**, con variaciones moderadas a lo largo de los trimestres. En el **Trimestre I** se registraron **1.327 tutelas**, seguido de un incremento en el **Trimestre II (1.493)** y **Trimestre III (1.509)**, alcanzando en este último el mayor volumen del año. Para el **Trimestre IV** se evidencia una disminución a **1.282 tutelas**, reflejando una reducción en el cierre de la vigencia.

En el consolidado anual, **Capital Salud EPS-S fue notificada de 5.611 acciones de tutela**, de las cuales el **84%** corresponde a **servicios de salud**, mientras que el **16%** restante se relaciona con **tutelas administrativas**, asociadas a temas como afiliaciones, traslados, movilidad, prestaciones económicas, derechos de petición y medicina laboral, entre otros.

En conjunto, el comportamiento trimestral y anual evidencia una **gestión constante y articulada de los requerimientos judiciales**, permitiendo atender de manera oportuna las órdenes judiciales y fortalecer las acciones institucionales orientadas a la garantía del derecho fundamental a la salud.

### Macromotivo De Tutela 2025



Fuente: Capital Salud EPS-S SAS. Dirección Jurídica, Coordinación de Procesos y Requerimientos 2025

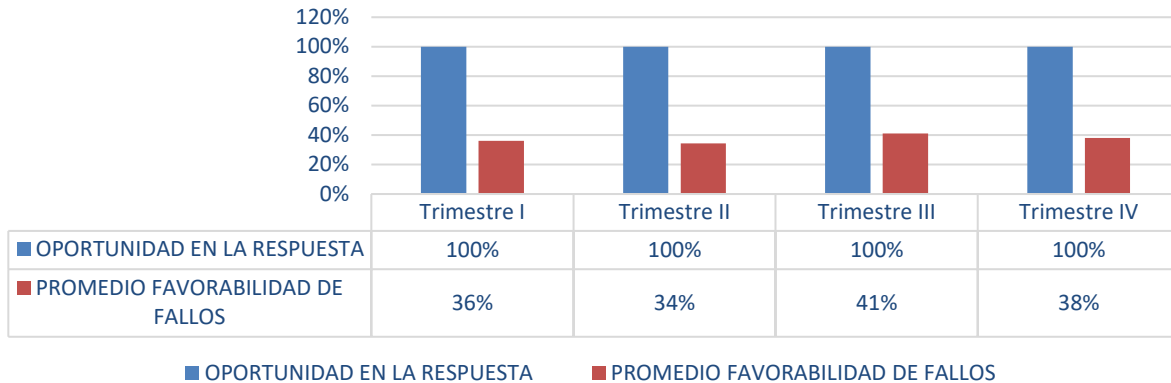
Durante el año 2025 se registraron **46.420 macromotivos de tutela**, concentrados principalmente en servicios de salud. Los mayores volúmenes se presentaron en **Medicamentos con 15.599 solicitudes (34%)**, seguido de **Consultas médicas (7.610; 16%)** y **Dispositivos e insumos (7.123; 16%)**. En conjunto, estos tres macromotivos representan **el 66% del total**.

Las **Ayudas diagnósticas (3.917; 8%)** y los **Procedimientos quirúrgicos y no quirúrgicos (3.808; 8%)** completan los cinco macromotivos de mayor incidencia, los cuales concentran **el 82% de las tutelas interpuestas**.

A pesar del incremento de tutelas frente a vigencias anteriores, la **oportunidad en la respuesta se mantuvo en 100% durante los cuatro trimestres**, evidenciando una gestión institucional oportuna y cumplimiento de los términos legales, aunque persisten retos estructurales en el acceso a servicios de alta demanda.

### Comportamiento trimestral de Indicadores de gestión – Acciones de tutela

### Indicadores de gestión – Acciones de tutela 2025



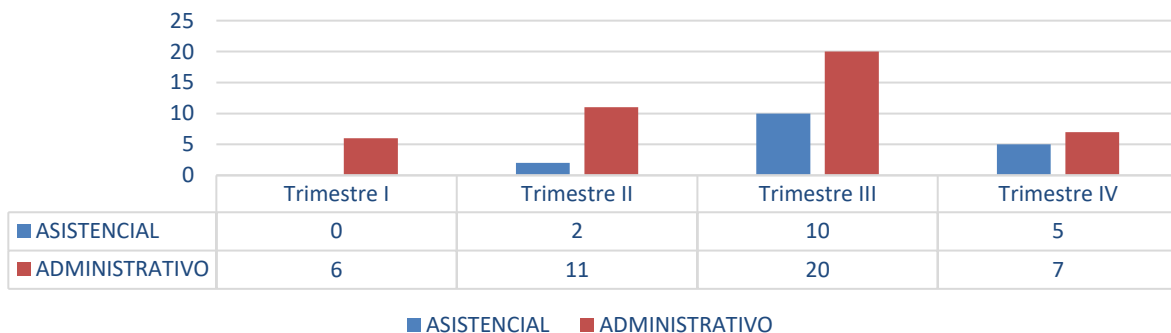
**Fuente:** Capital Salud EPS-S SAS. Dirección Jurídica, Coordinación de Procesos y Requerimientos 2025

Durante la vigencia 2025, los **indicadores de gestión asociados a las acciones de tutela** evidencian un desempeño **sólido y consistente** por parte de Capital Salud EPS-S. El indicador de **oportunidad en la respuesta** se mantuvo en **100% en todos los trimestres**, reflejando el cumplimiento oportuno y continuo de los términos legales establecidos.

En cuanto al **promedio de favorabilidad de los fallos**, se observa un comportamiento estable, con un leve incremento promedio en el **Trimestre III (41%)**, lo que evidencia el fortalecimiento de la gestión jurídica y técnica en la atención de los procesos judiciales. El resultado anual demuestra una **capacidad institucional sostenida para responder de manera efectiva a las acciones de tutela**, contribuyendo a la protección del derecho a la salud y a la mitigación del riesgo jurídico.

### Comportamiento trimestral de contrataciones

#### Tipos De Contrato 2025



**Fuente:** Capital Salud EPS-S SAS. Dirección Jurídica, Coordinación de Procesos y Requerimientos 2025

Durante la vigencia 2025, la **contratación administrativa** se orientó principalmente al **fortalecimiento de la capacidad operativa, tecnológica, jurídica y documental** de Capital Salud EPS-S. Los contratos suscritos abarcaron servicios estratégicos como gestión documental física y digital, plataformas tecnológicas, telecomunicaciones, seguridad informática,

arrendamiento de sedes y puntos de atención, soporte jurídico especializado, apoyo a los procesos contractuales, contables y de gestión del riesgo, así como servicios transversales para el bienestar institucional y la continuidad operativa. Este comportamiento explica el **mayor volumen de contratos administrativos**, especialmente en los trimestres II y III, asociados a procesos de fortalecimiento institucional y soporte a la operación misional.

Por su parte, la **contratación asistencial** se concentró en garantizar la **prestación integral y oportuna de servicios de salud** a los afiliados, incluyendo la dispensación de medicamentos y dispositivos médicos, servicios ambulatorios y hospitalarios, rutas integrales de atención, transporte de pacientes, servicios diagnósticos especializados, atención oncológica, vacunación, albergue y tratamientos de alto impacto. El incremento de estos contratos en los trimestres II y III responde a la necesidad de **asegurar cobertura, continuidad y acceso efectivo a los servicios**, en cumplimiento del Plan de Beneficios en Salud y la normatividad vigente.

En conjunto, la dinámica contractual de 2025 evidencia una **articulación entre la contratación administrativa como soporte estructural y la contratación asistencial como eje misional**, orientada a garantizar la sostenibilidad operativa, la atención integral de los afiliados y el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Entidad.

### Comportamiento de Resultados de la Gestión, Metas y Estrategias OCI

Durante la vigencia 2025, la Oficina de Control Interno (OCI) de Capital Salud EPS-S evidenció un **alto nivel de cumplimiento, cobertura y efectividad** en la ejecución del Programa Anual de Auditoría, consolidándose como un eje estratégico para el fortalecimiento del Sistema de Control Interno, la gestión del riesgo y la mejora continua institucional.

#### Resultados Clave de Gestión

100% de ejecución del Plan Anual Auditoría 2025, con la realización de 25 auditorías programadas, 18 auditorías cíclicas y 2 auditorías especiales, alineadas al enfoque de auditoría basada en riesgos, MIPG, MECL y modelo de las tres líneas de defensa.

Las auditorías abarcaron procesos misionales, estratégicos, administrativos y financieros, garantizando una evaluación integral de la gestión institucional.

Se consolidó el rol preventivo y asesor de la auditoría interna, aportando valor a la toma de decisiones y al fortalecimiento del autocontrol.

#### Cumplimiento de Informes y Reportes Obligatorios

100 % de cumplimiento en la elaboración y presentación de los 13 informes de obligatorio cumplimiento, dentro de los plazos establecidos.

99,7 % de oportunidad en la transmisión de reportes a organismos de control, con solo 3 reportes extemporáneos (0,3 %), los cuales fueron debidamente gestionados mediante reapertura de plataformas y actuaciones administrativas, sin afectar el cumplimiento global.

#### Seguimiento a Planes de Mejoramiento

Los planes de mejoramiento derivados de auditorías internas 2023 y 2024 presentan avances significativos, con la mayoría de las acciones cumplidas o en desarrollo conforme a cronograma, destacándose cierres efectivos en procesos críticos como infraestructura tecnológica, capacitación, afiliaciones, gestión documental, MIPRES y atención al usuario.

Los planes de mejoramiento externos (Contraloría de Bogotá, CGR, Supersalud, Veeduría y Personería) alcanzan niveles de cumplimiento superiores al 99 % en planes cerrados y avances controlados en los planes aún vigentes, reflejando capacidad de respuesta institucional frente a los entes de control.

#### Evaluación Estratégica

Los resultados evidencian una **gestión sólida, estructurada y orientada al riesgo**, con impacto directo en:

El fortalecimiento del control interno.

La transparencia y rendición de cuentas.

La mitigación de riesgos financieros, operativos y legales.

El mejoramiento continuo de los procesos misionales y de apoyo.

### Modelo integrado de gestión y planeación MIPG

Durante 2025, el sector salud evidenció un desempeño sobresaliente en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), alcanzando un puntaje de 95,03 en el FURAG 2024, ubicándose en el tercer lugar distrital y por encima del promedio general. Se destacaron avances relevantes en Gobierno Digital, Seguridad Digital, Racionalización de Trámites y Gestión Documental, esta última con una mejora significativa. No obstante, se identificaron retos en planeación institucional y gestión del conocimiento, así como oportunidades de fortalecimiento en la política de compras y contratación, donde Capital Salud obtuvo 69 puntos.

En el ámbito institucional, **Capital Salud EPS-S mostró una evolución positiva y sostenida en el Índice de Desempeño Institucional (IDI), pasando de 92,3 % a 92,6 %**, manteniéndose por encima del promedio del sector salud (91,3 %). Este resultado refleja avances en transparencia, control interno y lucha contra la corrupción, con un cumplimiento del 100 % en los instrumentos de medición y un 99 % en el sistema de control interno. Persisten desafíos en políticas como Gobierno Digital, racionalización de trámites y gestión documental, particularmente en la consolidación de instrumentos archivísticos y la unificación de respuestas institucionales, aspectos que fueron priorizados en los planes de mejora y seguimiento para la siguiente vigencia.

### Estrategias Alineadas Al Objetivo De Desarrollo Sostenible – ODS

En este apartado se presenta los resultados obtenidos para al IV trimestre del 2025, correspondientes al Plan Operativo Anual (POA), vinculando la contribución específica al cumplimiento del ODS 3. De esta manera se da evidencia del grado de avance y los aportes realizados desde la gestión operativa de la EPS a los compromisos globales en materia de salud y bienestar.

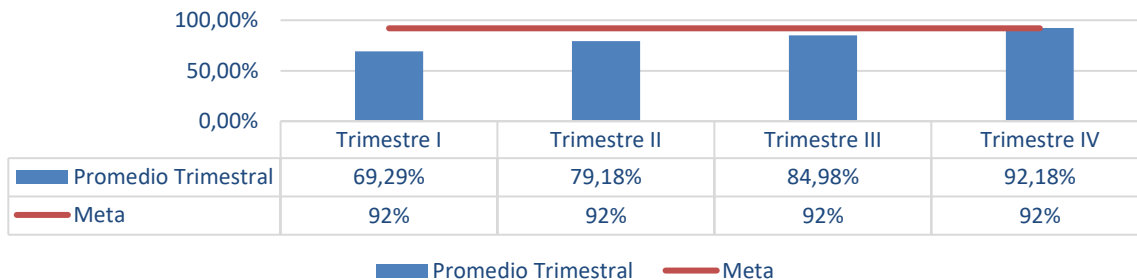
META ODS 3	OBJETIVO ESTRATÉGICO RELACIONADO	ESTRATEGIA RELACIONADA	CONTRIBUCIÓN AL ODS 3	% EJECUCIÓN ESTRATEGIA
3.4: De aquí a 2030, reducir en un tercio la mortalidad prematura por enfermedades no transmisibles mediante su prevención y tratamiento, y promover la salud mental y el bienestar	2. Desarrollar un centro de excelencia en atención al usuario en un 95%, que promueva una experiencia integral y de alta calidad, basada en la Participación ciudadana.	E5. Promover que los afiliados a Capital Salud EPS participen en actividades de corresponsabilidad.	Impulsa hábitos saludables y empoderamiento en salud	100,0%

3.7: De aquí a 2030, garantizar el acceso universal a los servicios de salud sexual y reproductiva, incluidos los de planificación familiar, información y educación, y la integración de la salud reproductiva en las estrategias y los programas nacionales	2. Desarrollar un centro de excelencia en atención al usuario en un 95%, que promueva una experiencia integral y de alta calidad, basada en la Participación ciudadana.	E6. Promover la inclusión y diversidad para todos, implementando un programa adaptado para cada tipo de población.	Garantiza el acceso sin discriminación a servicios de salud adaptados a grupos vulnerables	95.4%
3.8: Lograr la cobertura sanitaria universal, incluida la protección contra los riesgos financieros, el acceso a servicios de salud esenciales de calidad y el acceso a medicamentos y vacunas inocuos, eficaces, asequibles y de calidad para todos 3.7: De aquí a 2030, garantizar el acceso universal a los servicios de salud sexual y reproductiva, incluidos los de planificación familiar, información y educación, y la integración de la salud reproductiva en las estrategias y los programas nacionales 3.8: Lograr la cobertura sanitaria universal, incluida la protección contra los riesgos financieros, el acceso a servicios de salud esenciales de calidad y el acceso a medicamentos y vacunas inocuos, eficaces, asequibles y de calidad para todos	1. Gestionar el cumplimiento de los indicadores del modelo integral y sostenible de gestión del riesgo en salud para asegurar que se cumpla el 95% de las metas de los indicadores trazadores.	E1. Implementar el modelo proactivo de prestación de servicios teniendo en cuenta las particularidades de cada uno de los territorios, Bogotá, Meta y Soacha.	Mejora el acceso oportuno y equitativo a servicios de salud en Bogotá, Meta y Soacha.	67.1%
	2. Desarrollar un centro de excelencia en atención al usuario en un 95%, que promueva una experiencia integral y de alta calidad, basada en la Participación ciudadana.	E6. Promover la inclusión y diversidad para todos, implementando un programa adaptado para cada tipo de población.	Garantiza el acceso sin discriminación a servicios de salud adaptados a grupos vulnerables	100,0%
	2. Desarrollar un centro de excelencia en atención al usuario en un 95%, que promueva una experiencia integral y de alta calidad, basada en la Participación ciudadana.	E4. Integralidad de los sistemas de atención al asegurado, garantizando una experiencia óptima.	Favorece la continuidad y calidad en la atención centrada en el usuario	87.5%
	1. Gestionar el cumplimiento de los indicadores del modelo integral y sostenible de gestión del riesgo en salud para asegurar que se cumpla el 95% de las metas de los indicadores trazadores.	E1. Implementar el modelo proactivo de prestación de servicios teniendo en cuenta las particularidades de cada uno de los territorios, Bogotá, Meta y Soacha.	Mejora el acceso oportuno y equitativo a servicios de salud en Bogotá, Meta y Soacha.	98,1%
	5. Disminuir la Siniestralidad en la vigencia 2028 al 95%, el gasto administrativo 5%.	E12. Avanzar a un modelo de contratación integral y eficiente.	Fortalece redes de servicios eficientes, continuos y con enfoque en calidad	52.4%
5. Disminuir la Siniestralidad en la vigencia 2028 al 95%, el gasto administrativo 5%.	E13. Optimizar el seguimiento de la red de prestadores mediante el uso de herramientas tecnológicas que permitan identificar tendencias, evaluar desempeño y mejorar la toma de decisiones.	Mejora la gestión, el control y la toma de decisiones en salud	77.8%	

Fuente: Dirección de Estrategia y Planeación POA 2025 – diciembre 2025

### Comportamiento de PAMEC

#### PAMEC 2025



Fuente: Matriz de seguimiento indicadores PAMEC vigencia 2025

Durante la vigencia 2025, el Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad en Salud (PAMEC) evidenció un **avance progresivo y sostenido en el cumplimiento de la meta institucional del 92%**, reflejando el fortalecimiento de la cultura de autocontrol, la autoevaluación permanente y la gestión basada en indicadores.

Este incremento gradual obedece a la **implementación estructurada de la metodología PAMEC**, soportada en la autoevaluación de los macroprocesos misionales, la priorización de procesos

críticos y el seguimiento permanente a 25 indicadores definidos en 6 procesos y 8 subprocesos, conforme a la ruta crítica del Ministerio de Salud.

Los resultados del cuarto trimestre evidencian que **la mayoría de los indicadores se ubicaron en nivel verde**, especialmente en los procesos de **Auditoría de la Prestación de Servicios, Gestión del Acceso, Gestión de la Red, Gestión del Riesgo en Salud y Jurídica**, donde se alcanzaron los estándares de oportunidad, calidad y cumplimiento normativo. Las brechas identificadas fueron, en su mayoría, **iguales o inferiores al 10%**, lo que refleja un desempeño cercano a la calidad esperada.

No obstante, se identifican **oportunidades de mejora concentradas en los indicadores de gestión de PQRD**, los cuales impactaron el desempeño global en los primeros trimestres. Frente a esta situación, se definieron e implementaron **planes de mejoramiento específicos**, articulados con auditorías internas y externas, orientados al cierre de brechas en oportunidad de respuesta.

En conclusión, el PAMEC 2025 cerró la vigencia con **cumplimiento de la meta anual**, consolidando un **modelo efectivo de mejora continua**, con seguimiento técnico, participación de los líderes de proceso y articulación institucional, que impacta positivamente la calidad de los servicios de salud y la satisfacción de los afiliados.

### Comportamiento en avances tecnológicos

Durante el periodo analizado, Capital Salud EPS-S registró avances significativos en los sistemas de información, consolidando acciones orientadas al desarrollo tecnológico, la optimización de datos y el fortalecimiento de la presencia digital institucional. Estos resultados reflejan el compromiso de la EPS con la innovación, la eficiencia operativa y la mejora continua en la prestación de servicios. En el componente de **desarrollo y mejora de sistemas**, se entregaron 17 nuevas funcionalidades y ajustes a los sistemas Core, destacándose la implementación del *Landing Page* para la captura de información de potenciales afiliados desde cualquier dispositivo, así como la habilitación del consumo de servicios del Ministerio de Salud para el registro masivo de contratos en el SIIFA, en cumplimiento de la Resolución 1962 de 2025. Adicionalmente, durante el cuarto trimestre se realizaron 17 ajustes adicionales y se gestionaron de manera oportuna 187 requerimientos y 22 incidentes a través de la mesa de servicios.

En cuanto a la **presencia digital**, el portal web institucional mantuvo una operación estable y segura, con 125 actualizaciones orientadas a mejorar la experiencia del usuario. Se publicaron 125 contenidos nuevos de valor institucional, lo que representa un incremento del 85,15 % frente al trimestre anterior, fortaleciendo la comunicación, la transparencia y el acceso a información relevante para los afiliados y la ciudadanía.

Desde la perspectiva de **analítica y gobierno de datos**, se ejecutaron más de 12.500 procesos de ETL, procesando más de 250 millones de registros operativos y clínicos, con un volumen mensual consolidado de 680 GB en los *data warehouses* institucionales. Este esfuerzo permitió garantizar datos confiables y estructurados para la toma de decisiones. Asimismo, se automatizaron reportes estratégicos para cuentas médicas, autorizaciones, radicación masiva de servicios y reserva técnica, fortaleciendo la gestión gerencial. De manera complementaria, se implementó una nueva tipología de solicitudes de información, optimizando la planificación y reduciendo reprocesos.

En materia de **infraestructura tecnológica**, Capital Salud EPS-S priorizó la estabilidad, seguridad y disponibilidad de la plataforma tecnológica. Se intervinieron servidores críticos, se actualizó la

consola del antivirus institucional y se mantuvo activo el monitoreo de ciberseguridad, logrando el bloqueo de más de 540.000 accesos no autorizados y la mitigación de intentos de ataque durante el trimestre. El 94 % de los equipos institucionales cuenta con la última versión del agente de seguridad.

La **mesa de ayuda** gestionó de manera eficiente 6.864 tickets de soporte, resolviendo el 92,22 % dentro de los ANS establecidos y alcanzando un nivel de satisfacción del 99,14 %. Adicionalmente, se fortaleció la autogestión mediante una base de conocimiento con 78 artículos y se garantizó el cumplimiento de requerimientos regulatorios mediante la entrega de 2 TB de información a entes externos.

En el marco de la **estrategia institucional Cero Papel**, se evidenció una reducción significativa en el consumo de impresiones y copias, con disminuciones del 54,4 % y 84,3 % respectivamente frente al año anterior, reflejando el impacto positivo de la digitalización, la optimización de procesos y el uso eficiente de los recursos.

Finalmente, Capital Salud EPS-S avanzó de manera estructurada en la ejecución de **proyectos estratégicos y pivote**, entre los que se destacan la implementación del Sistema de Gestión Documental Centralizado, el Programa de Gobernanza e Infraestructura de Datos, la Optimización y Digitalización de Procesos Críticos, el fortalecimiento de la infraestructura y ciberseguridad, y la planeación del Portal de Autogestión de Afiliados. Estos proyectos, articulados mediante el Marco de Arquitectura Empresarial, consolidan las bases para una transformación digital progresiva, interoperable y alineada con los objetivos estratégicos de la EPS.

### Comportamiento en seguridad y salud en el trabajo

Durante la vigencia 2025, Capital Salud EPS-S dio cumplimiento a la implementación y seguimiento del **Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)**, conforme a la **Resolución 0312 de 2019** y el **Decreto 1072 de 2015**, orientado a la prevención de riesgos laborales y al bienestar de los colaboradores.

#### Planeación y ejecución

El plan de trabajo anual del SG-SST fue construido a partir de la autoevaluación inicial y los resultados de la auditoría interna de la vigencia anterior. Para 2025 se proyectaron **183 actividades**, de las cuales se ejecutaron **180**, alcanzando un nivel de cumplimiento del **98%**, lo que evidencia una adecuada gestión y seguimiento.

#### Capacitación y prevención

Durante el año se desarrolló un **amplio programa de capacitaciones** en temas como riesgos psicosociales, ergonomía, teletrabajo, emergencias, seguridad vial, control de incendios, acoso laboral y hábitos de vida saludable, fortaleciendo la cultura de autocuidado y prevención en todos los niveles de la entidad.

#### Gestión de la salud ocupacional

La entidad contó con el apoyo de la IPS **CENDIATRA S.A.S.** para la realización de **exámenes médicos ocupacionales**, principalmente de preingreso, periódicos y egreso, permitiendo el monitoreo permanente de las condiciones de salud de los trabajadores y la definición de acciones preventivas.

#### Siniestralidad laboral

A diciembre de 2025 se registraron **15 accidentes laborales**, concentrados principalmente en riesgos locativos y riesgo público. Como respuesta, se priorizaron **mejoras locativas** y campañas de **prevención de caídas al mismo nivel**, orientadas a reducir la ocurrencia de eventos.

#### Gestión de amenazas y emergencias

Se ejecutó el **plan de gestión de amenazas**, que incluyó inspecciones de equipos de emergencia, reposición de dotaciones, capacitaciones y simulacros, fortaleciendo la preparación institucional y el cumplimiento normativo.

#### Vigilancia epidemiológica – Riesgo psicosocial

A través del contrato con **Compensar**, se implementó el **Programa de Vigilancia Epidemiológica en Riesgo Psicosocial**, desarrollando talleres de liderazgo, salud mental, afrontamiento del duelo y bienestar emocional, con **cumplimiento del 100%** de las actividades programadas.

### Comportamiento en resultados ISO 9001

Durante la vigencia 2024, Capital Salud EPS-S obtuvo la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma ISO 9001:2015, otorgada por ICONTEC, ratificando el compromiso institucional con la mejora continua, la eficiencia operativa y la satisfacción de los afiliados. El alcance certificado corresponde a la gestión del aseguramiento en salud, a través de los procesos de Servicio al Ciudadano y Gestión del Acceso a los Servicios de Salud.

Para el sostenimiento de la certificación, la Dirección de Estrategia y Planeación ejecutó el 100 % del plan de trabajo programado para el cuarto trimestre, manteniendo el monitoreo permanente de los procesos mediante el seguimiento semanal de indicadores a través de un tablero de control institucional. Este ejercicio permitió fortalecer la trazabilidad, confiabilidad de la información y el control sobre el desempeño de los procesos.

En diciembre de 2025, **ICONTEC** realizó la auditoría externa de seguimiento, en la cual Capital Salud EPS-S mantuvo la certificación ISO 9001:2015. Como resultado, se identificó 1 no conformidad menor, para la cual se formuló un plan de mejora orientado al fortalecimiento de la gestión de salidas no conformes, con ejecución prevista para el primer semestre de 2026.

Adicionalmente, se estructuró un plan de mejora que atiende 16 oportunidades identificadas por el ente certificador, el cual contempla 35 acciones. A la fecha, se registra un avance del **66 %**, **evidenciando un proceso de mejora en ejecución.**

En materia de fortalecimiento institucional, se desarrollaron cinco jornadas de capacitación masiva, con una participación promedio de **42 colaboradores y un nivel de comprensión del 85 %**, así como espacios dirigidos a líderes de proceso para fortalecer el alistamiento y la toma de conciencia frente al sistema de gestión.

Finalmente, en noviembre de 2025 se realizó la Revisión por la Dirección, permitiendo evaluar el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, el cumplimiento de los objetivos institucionales y la definición de compromisos orientados a la mejora continua y sostenibilidad del sistema durante 2026.

### ISO 9001:2015 – Cambio Climático

En coherencia con los principios de la Norma ISO 9001:2015 y con el enfoque de mejora continua, Capital Salud EPS-S incorporó durante la vigencia 2025 acciones orientadas a la gestión del cambio climático como parte integral de su sistema de gestión y de su desempeño institucional.

Durante el año 2025 se mantuvo la actividad de revisión, planeación y organización de la información necesaria para la construcción del Informe Institucional de Huella de Carbono, en cumplimiento de los compromisos establecidos en el Plan Institucional de Gestión Ambiental – PIGA 2024-2028. Esta actividad tuvo como objetivo principal estructurar los insumos técnicos, definir el alcance organizacional y operativo, y establecer la metodología para la consolidación de la información de consumos y emisiones en los periodos siguientes.

En el marco de los lineamientos del Plan Nacional de Adaptación al Cambio Climático (PNACC), el Plan de Gestión Ambiental del Distrito Capital (PGA) y el PIGA institucional, la entidad adelantó el cálculo de su Huella de Carbono Corporativa, entendida como la cuantificación de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) generadas de manera directa e indirecta por el desarrollo de sus actividades administrativas y operativas. Esta medición constituye un indicador clave de impacto ambiental, que permite fortalecer la toma de decisiones, orientar estrategias de ecoeficiencia y promover acciones de mitigación y compensación de emisiones.

El cálculo de la huella de carbono se desarrolló conforme a la metodología definida por la Secretaría Distrital de Ambiente, utilizando la herramienta oficial STORM Web y los factores de emisión vigentes establecidos por la autoridad ambiental. El inventario de emisiones consideró los alcances definidos por el GHG Protocolo, incluyendo:

Alcance 1, asociado a emisiones directas provenientes del uso ocasional de combustibles en vehículos institucionales y de la planta eléctrica de respaldo

Alcance 2, correspondiente al consumo de energía eléctrica en las sedes administrativas y puntos de atención al usuario

Alcance 3, relacionado con otras emisiones indirectas derivadas de la operación, tales como viajes institucionales, transporte tercerizado, consumo de papel y gestión de residuos.

Los resultados obtenidos para el período de reporte 2025 fueron analizados en comparación con el año base definido institucionalmente en el marco del PIGA 2024-2028, permitiendo identificar las principales fuentes de emisión y su relación con los programas de energía, movilidad sostenible, gestión de residuos y consumo responsable. A partir de este análisis, se formularon recomendaciones orientadas a la reducción progresiva de emisiones y al fortalecimiento de prácticas institucionales alineadas con criterios de sostenibilidad, eficiencia en el uso de recursos y austeridad del gasto público.

De esta manera, Capital Salud EPS-S reafirma su compromiso con la gestión del cambio climático, integrando criterios ambientales dentro de su sistema de gestión de la calidad, promoviendo el cumplimiento normativo y contribuyendo a la mitigación de los impactos ambientales asociados a su operación, en concordancia con los principios de la ISO 9001:2015 y los objetivos estratégicos institucionales.

# LOGROS 2025



## + BIENESTAR

**Fortalecimiento del bienestar laboral y equilibrio vida-trabajo.** Incremento del teletrabajo del 27 % al 41 % entre el I y el IV trimestre. **Página 28 – Informe de Gestión 2025.**

**Desarrollo de competencias del talento humano.** Más del 80 % del personal formado en humanización, calidad, seguridad y mejora continua. **Página 30 – Informe de Gestión 2025.**

## + SOSTENIBILIDAD

**Ejecución efectiva del Plan de Austeridad del Gasto.** Los afiliados se beneficiaron de un uso más eficiente de los recursos de la EPS, permitiendo destinar más presupuesto a mejorar la atención en salud. Esto se logró con una reducción del 11 % en el gasto administrativo frente al año anterior. **Página 32 – Informe de Gestión 2025.**

**Gestión presupuestal eficiente.** Los afiliados se benefician porque la EPS utiliza sus recursos de manera más eficiente, destinando más presupuesto a mejorar la atención en salud. Esto se reflejó en que los gastos de funcionamiento representaron solo el 4,7 %, demostrando eficiencia administrativa. **Página 35 – Informe de Gestión 2025.**

**Gestión sobresaliente de tecnologías y servicios NO PBS.** Los afiliados recibieron sus tratamientos y medicamentos no PBS de manera rápida y confiable, cumpliendo con el máximo de 5 días que establece la norma. La gestión alcanzó un 99,68 %, mostrando un desempeño sobresaliente. **Páginas 9 – Informe de Gestión 2025.**

**Fortalecimiento de afiliados.** Cada vez más personas pudieron acceder a los servicios de la EPS, gracias al fortalecimiento de la afiliación y la permanencia. Al cerrar 2025, la entidad contaba con 1.127.168 afiliados, lo que representa un crecimiento de 23.173 usuarios. **Páginas 38 – Informe de Gestión 2025.**

## + GESTIÓN POR PROCESOS

**Cumplimiento total en la respuesta a acciones de tutela.** Durante 2025, se garantizó el 100 % de oportunidad en la respuesta a las acciones de tutela en los cuatro trimestres, lo que permitió a los afiliados recibir una respuesta rápida a sus solicitudes, evitar demoras en la atención y asegurar el acceso oportuno a los servicios de salud requeridos. **Página 47 – Informe de Gestión 2025.**

La Entidad mejoró su calificación en el Índice de Desempeño Institucional, pasando de 92,3 en 2023 a 92,6 en 2024, lo que refleja una gestión más sólida y organizada, orientada a ofrecer servicios más eficientes, confiables y oportunos para los afiliados. **Página 50 – Informe de Gestión 2025.**

Los afiliados disfrutaron de servicios de salud más seguros, eficientes y confiables, gracias a que la EPS mantiene la **certificación ICONTEC** de su Sistema de Gestión de Calidad, garantizando que todos los procesos funcionen correctamente y mejoren de manera continua. **Página 54 – Informe de Gestión 2025.**

Los afiliados se benefician de servicios más innovadores y modernos, porque la EPS mejoró su capacidad de innovación, aumentando el índice del 46,01 % al 54,55 %, según la veeduría distrital.

## + SALUD

**Consolidación del Modelo de Atención y Gestión del Riesgo en Salud.** En 2025, los afiliados a Capital Salud accedieron de manera más oportuna a consultas, tratamientos y medicamentos, con menos barreras y tiempos de espera. Esto fue posible gracias a la gestión de 9.767.824 de autorizaciones, de las cuales el 96 % beneficiaron a afiliados del régimen subsidiado. **Página 7 – Informe de Gestión 2025.**

**Alta oportunidad en la prestación de servicios hospitalarios.** El centro de autorizaciones de Capital Salud operó las 24 horas, los 7 días de la semana, garantizando que los afiliados accedieran oportunamente a los servicios hospitalarios, con niveles de atención superiores al 95 % durante la vigencia. **Página 8 – Informe de Gestión 2025.**

**Cobertura efectiva y control de calidad de la red prestadora.** Los afiliados de Capital Salud recibieron atención más segura y confiable, gracias a las auditorías realizadas a 1.371 prestadores de salud que aseguraron la calidad y el cumplimiento de los estándares de seguridad. **Página 18 – Informe de Gestión 2025.**

## + SERVICIO

**Alta satisfacción y recomendación del servicio por parte de los usuarios.** Los afiliados expresaron una alta satisfacción con la atención recibida, alcanzando más del 97 % de satisfacción y recomendación, lo que refleja una experiencia positiva y un servicio en el que pueden confiar. **Página 23 – Informe de Gestión 2025.**

**Optimización de los canales de atención al usuario.** Cada vez más afiliados pudieron realizar sus trámites por canales no presenciales, lo que permitió reducir las visitas a los puntos de atención y facilitar el acceso al servicio. Entre el III y IV trimestre, más de 221.000 afiliados fueron atendidos de forma no presencial, ahorrando tiempo y evitando desplazamientos. **Página 21 – Informe de Gestión 2025.**

**Mejoramiento integral de la experiencia en puntos de atención.** Al cierre del 2025, logramos completar la renovación de 6 sedes de atención (Tunal, Misericordia, Kennedy, Bosa, Acacias y San Carlos de Guaroa), ofreciendo espacios más modernos, cómodos y adecuados, para que la atención presencial sea una experiencia más agradable y cercana. **Página 20 – Informe de Gestión 2025.**

# RETOS 2025



## + SALUD

**Aumentar la captación temprana prenatal** y reducir la incidencia de sífilis congénita.

**Superar los rezagos en vacunación** entre los afiliados y sus familias, fortaleciendo la cobertura y el acceso oportuno.

**Reducir los tiempos** de inicio de tratamientos oncológicos.

**Aumentar el control de hipertensión arterial** en mayores de 60 años (de 68% a 70%).

## + SERVICIO

**Disminuir la variabilidad en los tiempos de atención en urgencias.** Diferencias territoriales en la oportunidad de atención que afectan la percepción del usuario.

**Reducir las PQRD asociadas a servicios críticos.** Reducir el número de solicitudes recurrentes que requieren fortalecimiento estructural de la red.

## + BIENESTAR

**Promover estilos de vida saludables** y programas de autocuidado para mantener la reducción en enfermedades crónicas.

**Fortalecer el bienestar laboral** mediante estrategias de productividad y conciliación vida-trabajo.

**Continuar promoviendo la participación social** efectiva, garantizando la inclusión de poblaciones diversas.

## + SOSTENIBILIDAD

**Fortalecer financieramente la EPS mediante la optimización de recursos,** el control riguroso del gasto y la diversificación de ingresos, garantizando la sostenibilidad a largo plazo sin afectar la calidad y oportunidad en la prestación de servicios de salud para los afiliados.

## + GESTIÓN POR PROCESOS

**Certificación ISO 9001:** Mantener la certificación mediante la ejecución de planes de calidad y auditorías internas.

**Consolidar la digitalización** integral de procesos administrativos y asistenciales.

**Estandarizar flujos operativos interáreas,** promoviendo eficiencia, trazabilidad y control institucional.