



# Rendición de Cuentas

## I Trimestre 2026



SC-2002029

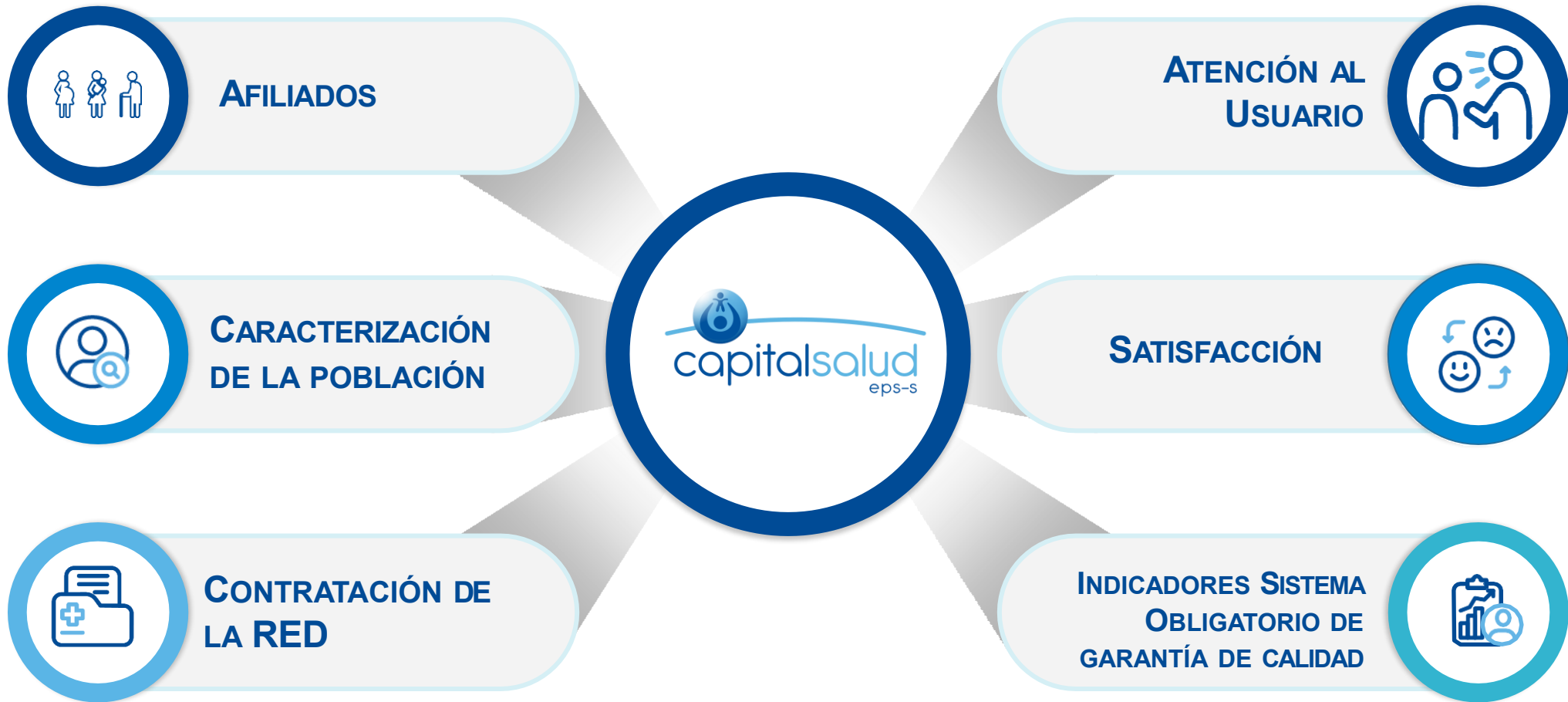


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE  
**SALUD**



# TABLA DE CONTENIDO





# AFILIADOS



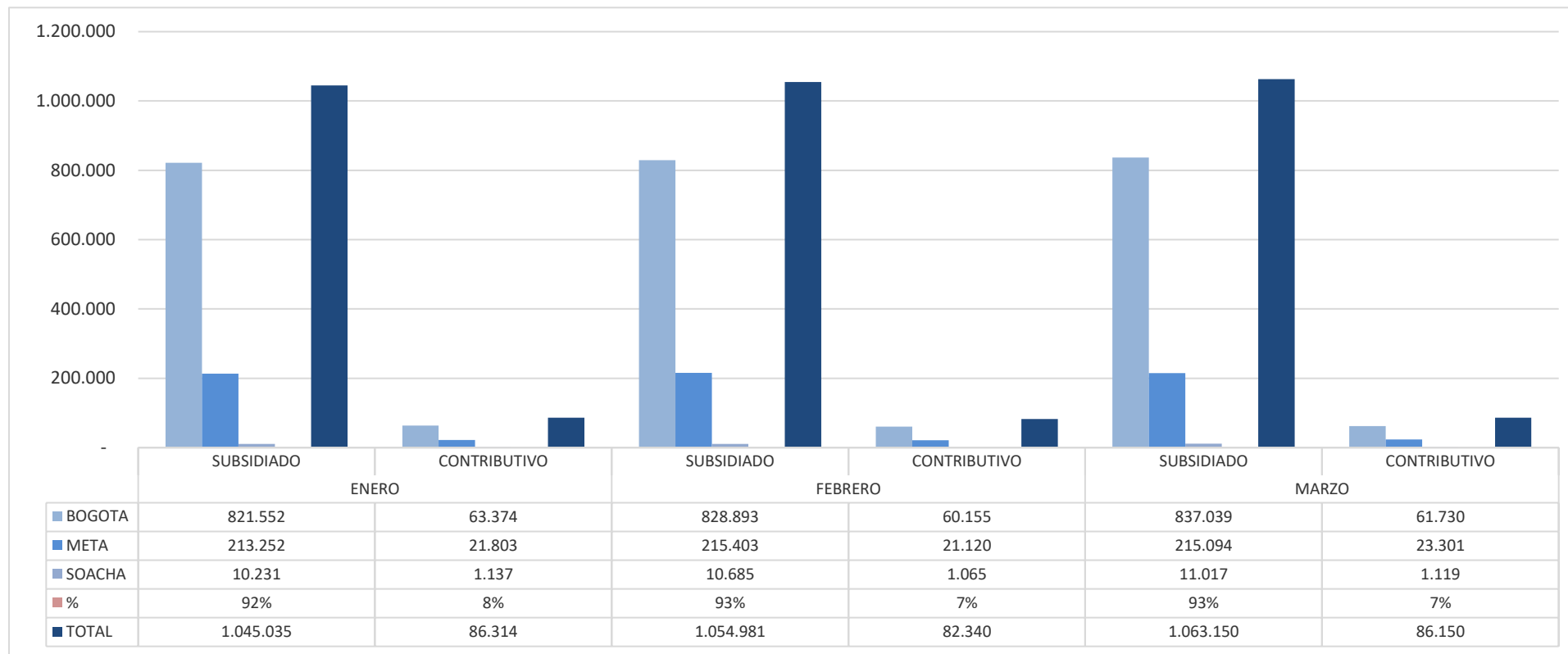
SC-2002029



SECRETARÍA DE  
**SALUD**



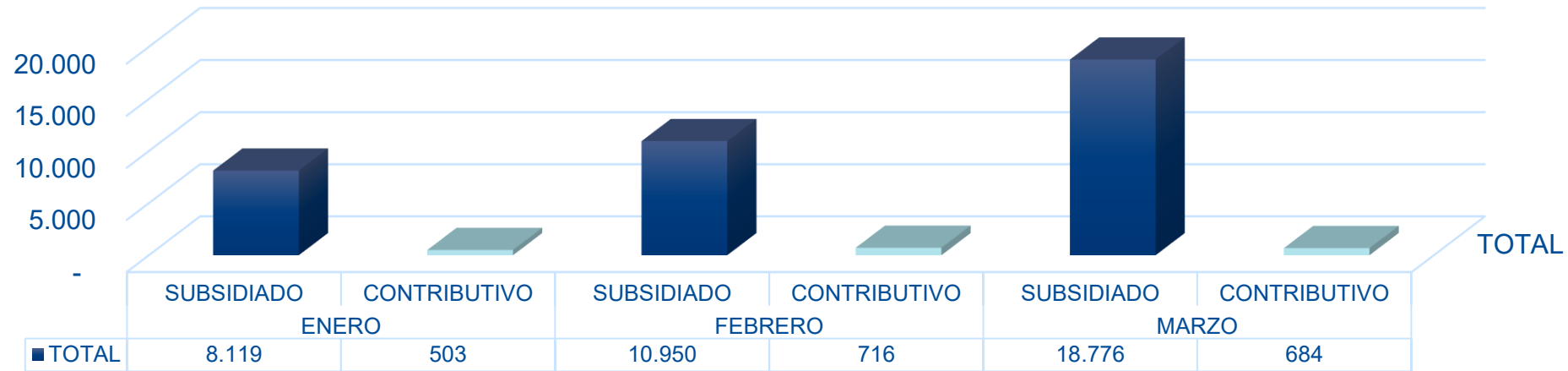
# Comportamiento Afiliados



Fuente: ADRES Resultado BDUA con corte I trimestre de 2026 – Dirección de Operaciones

Al cierre del Primer trimestre de 2026, el 93 % de los afiliados corresponde al régimen subsidiado y el 7 % al regimen contributivo

# Comportamiento de Nuevos Afiliados a Nivel Nacional

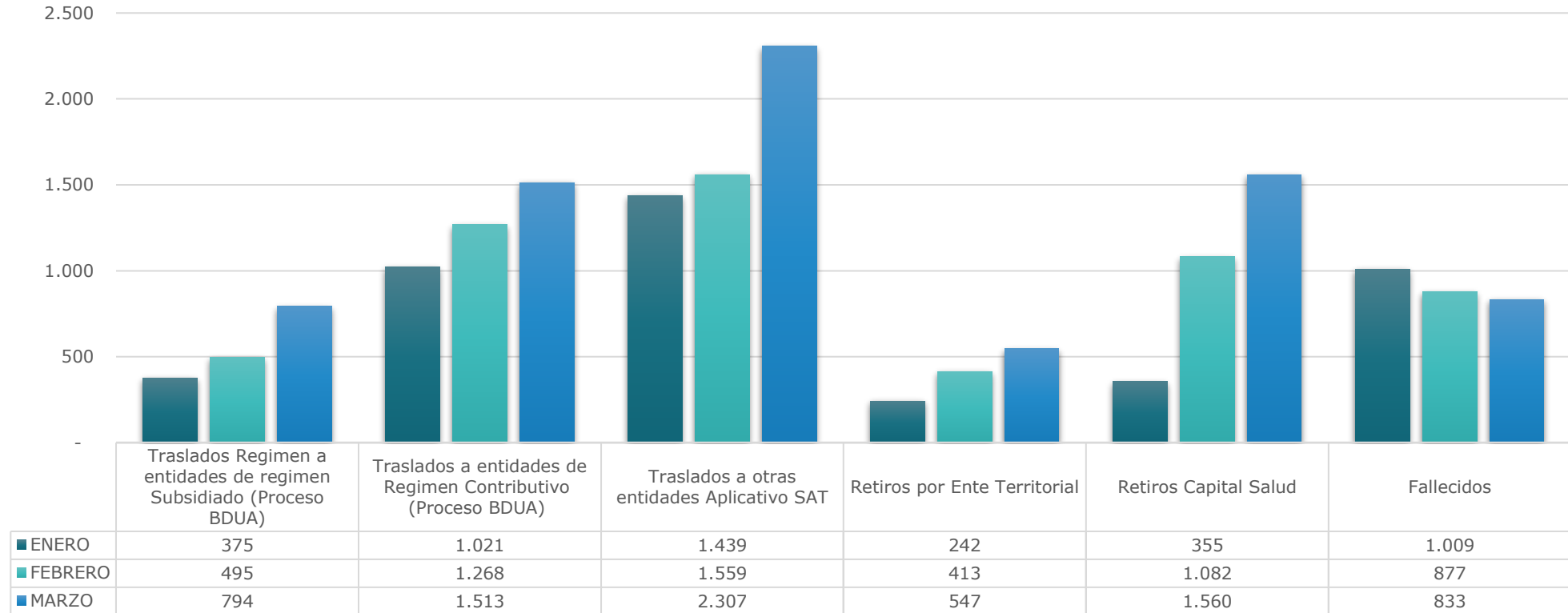


Fuente: ADRES Resultado BDUA con corte I trimestre de 2026 – Dirección de Operaciones

En el primer trimestre de 2026, ingresaron a la entidad 39.748 afiliados nuevos, sin incluir los movimientos asociados al proceso de movilidad entre regímenes.

# Novedades

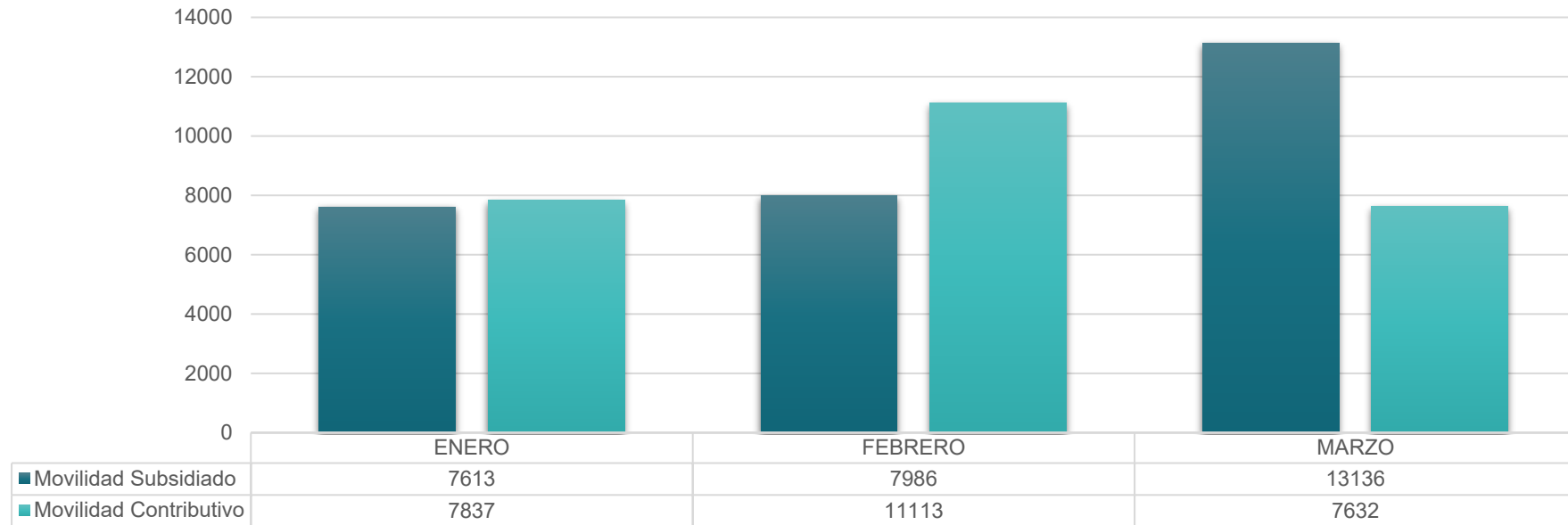
## Comportamiento de Traslados y Retiros



Fuente: ADRES Resultado BDUa con corte I trimestre de 2026 – Dirección de Operaciones

Nota: Comportamiento de las novedades sin contemplar la movilidad entre regímenes.

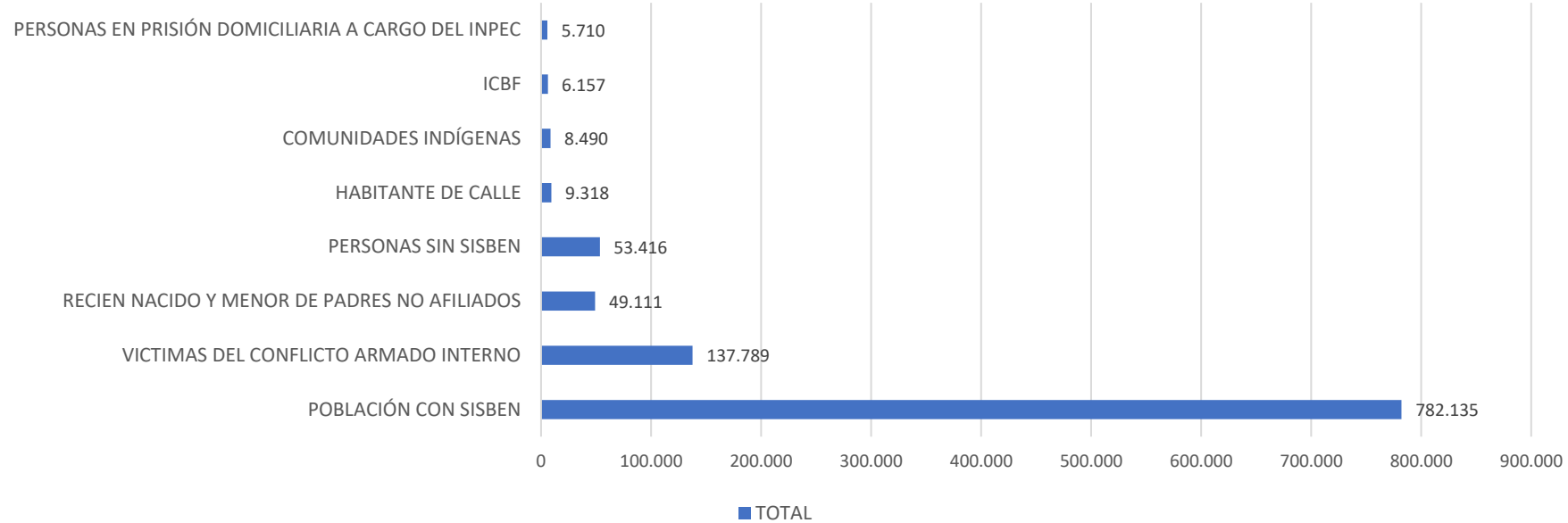
# Movilidad entre Regímenes



Fuente: ADRES Resultado BDUA con corte I trimestre de 2026 – Dirección de Operaciones

En el primer trimestre de 2026 se observa un incremento en las movilidades hacia el régimen contributivo, lo que indica que una parte de la población ha adquirido capacidad de pago y opta por mantener su afiliación a Capital Salud EPS-S.

# Afiliados por Grupo Poblacional a Nivel Nacional



Fuente: ADRES Resultado BDUA con corte I trimestre de 2026 – Dirección de Operaciones

El 74% de la población activa afiliada al régimen subsidiado en los tres territorios analizados corresponde a personas clasificadas en el SISBÉN (782.135 usuarios), siendo Bogotá el territorio con mayor número de afiliados entre las ocho tipologías evaluadas.

Por su parte, el 13% corresponde a víctimas del conflicto armado interno (137.789 personas), constituyéndose en el segundo grupo con mayor representatividad.



SECRETARÍA DE  
SALUD





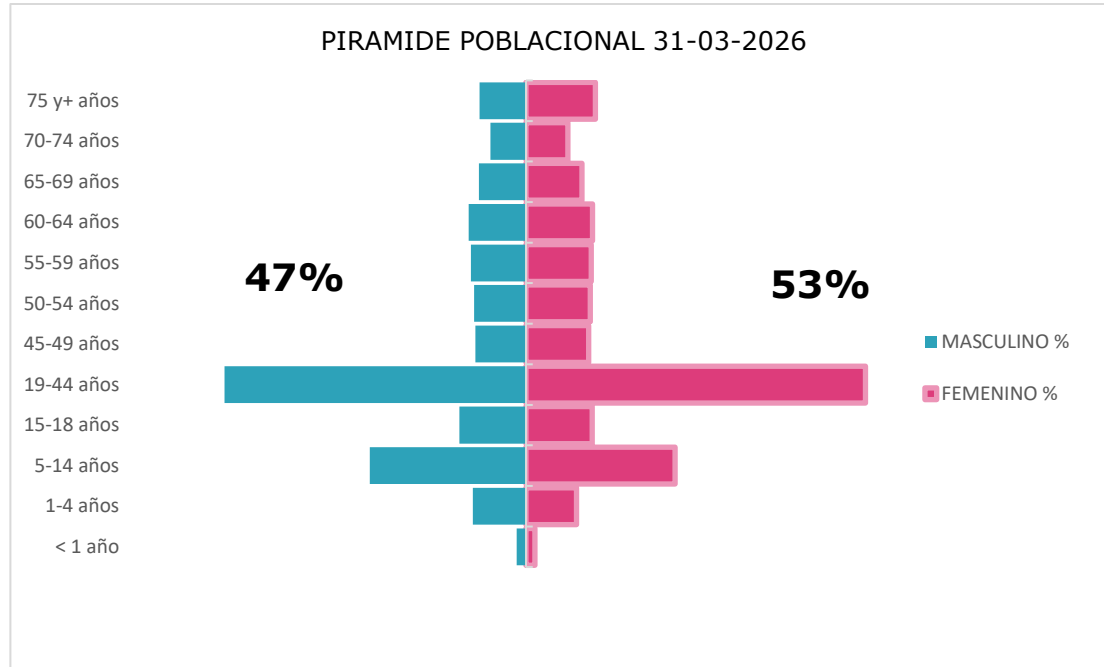
# CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN



SECRETARÍA DE  
**SALUD**



# Caracterización de la Población a Nivel Nacional



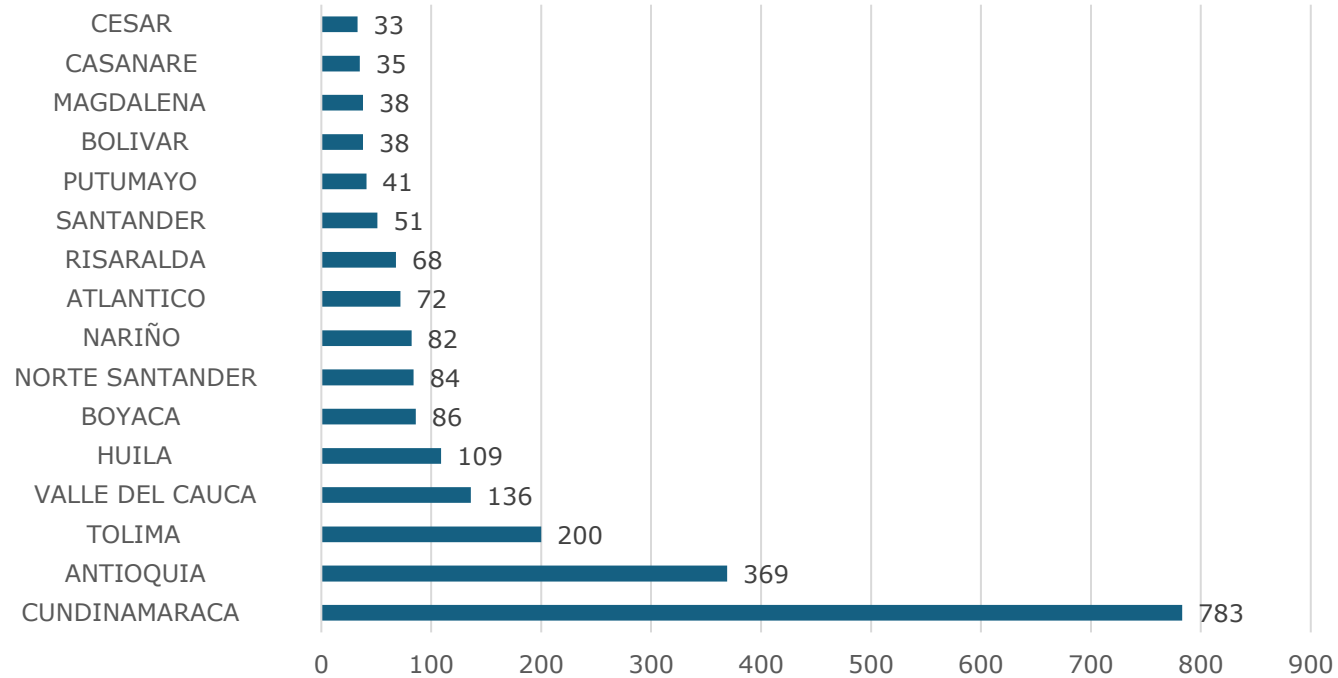
EDAD	Hombre	%	Mujer	%	Total
< 1 año	5198	0%	5186	0%	10,384
1-4 años	27232	2%	25588	2%	52,820
5-14 años	90635	8%	86426	8%	177,061
15-18 años	37370	3%	36857	3%	74,227
19-44 años	184094	16%	206136	18%	390,230
45-49 años	30334	3%	36692	3%	67,026
50-54 años	30011	3%	36922	3%	66,933
55-59 años	31415	3%	37432	3%	68,847
60-64 años	32680	3%	37562	3%	70,242
65-69 años	27301	2%	32375	3%	59,676
70-74 años	20683	2%	24453	2%	45,136
75 y+ años	26843	2%	39875	3%	66,718
<b>TOTAL</b>	<b>543,796</b>	<b>47%</b>	<b>605,504</b>	<b>53%</b>	<b>1,149,300</b>

Fuente: ADRES Resultado BDUa con corte I trimestre de 2026 – Dirección de Operaciones

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

# Portabilidad

## PORTABILIDAD



## Distribución de afiliados con portabilidad

A corte de marzo de 2026, la EPS-S ha gestionado un total de 2.225 portabilidades a nivel nacional. Los departamentos con mayor concentración de afiliados en esta condición son Cundinamarca, Antioquia, Tolima, Valle del Cauca, Huila, Norte de Santander, Boyacá, Risaralda, Atlántico, Nariño y Bolívar, lo que evidencia una mayor movilidad de la población en estas regiones.

Fuente: ADRES Resultado BDUA con corte I trimestre de 2026 – Dirección de Operaciones

# CONTRATACIÓN DE LA RED



SC-2002029



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

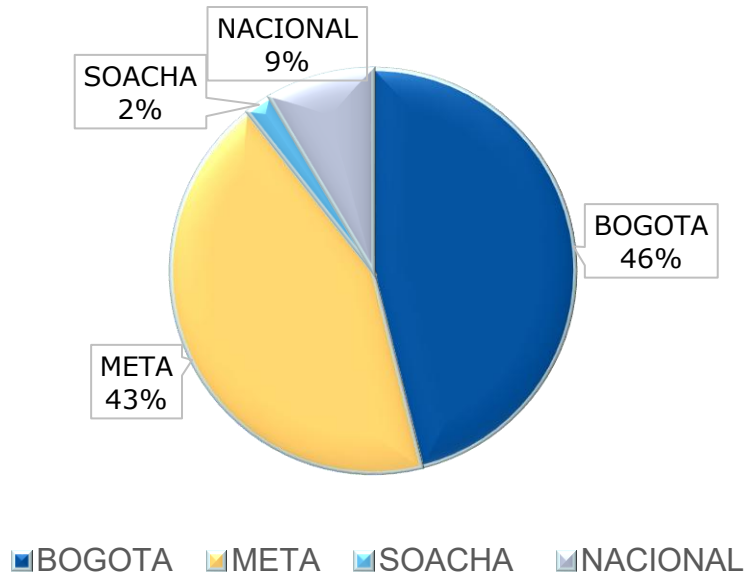
SECRETARÍA DE  
**SALUD**



# Contratación Asistencial

TIPO CONTRATO		CONTRATOS CAPITAL SALUD CORTE A MARZO 2026																																				
		SOACHA							BOGOTÁ							META							NACIONAL							TOTAL								
MODALIDAD		I NIVEL	II NIVEL	III NIVEL	MEDICAMENTOS	TRANSPORTE	ORTOPEDICAS	OXIGENOS	TOTAL	I NIVEL	II NIVEL	III NIVEL	I,II Y III NIVEL	MEDICAMENTOS	TRANSPORTE	ORTOPEDICAS	OXIGENOS	TOTAL	I NIVEL	II NIVEL	I Y II NIVEL	III NIVEL	MEDICAMENTOS	TRANSPORTE	ORTOPEDICAS	OXIGENOS	TOTAL	I NIVEL	II NIVEL		III NIVEL	MEDICAMENTOS	TRANSPORTE	ORTOPEDICAS	AUDIFONOS	OXIGENOS	TOTAL	
		RED PUBLICA	EVENTO	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	4	0	0	0	0	7	10	1	1	2	0	0	0	0	14	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CÁPITA	1		0	0	0	0	0	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	3	9	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	0	0
TOTAL RED PUBLICA		1	1	0	0	0	0	0	2	4	1	1	8	0	0	0	0	14	19	1	1	2	0	0	0	0	23	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	1	3
	EVENTO	0	0	1	0	0	0	0	1	0	27	12	0	4	5	1	1	50	1	19	0	8	2	4	1	0	35	0	0	3	0	0	0	1	5	9	95	
	PGP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	CJTO. INTEGRAL DE ATENCIONES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	2
TOTAL RED PRIVADA		0	0	1	0	0	0	0	1	0	27	13	0	4	5	1	1	51	2	20	0	8	3	4	1	0	38	0	2	3	1	0	0	1	5	12	102	
TOTAL		1	1	1	0	0	0	0	3	4	28	14	8	4	5	1	1	65	21	21	1	10	3	4	1	0	61	0	2	3	1	0	0	1	5	12	141	

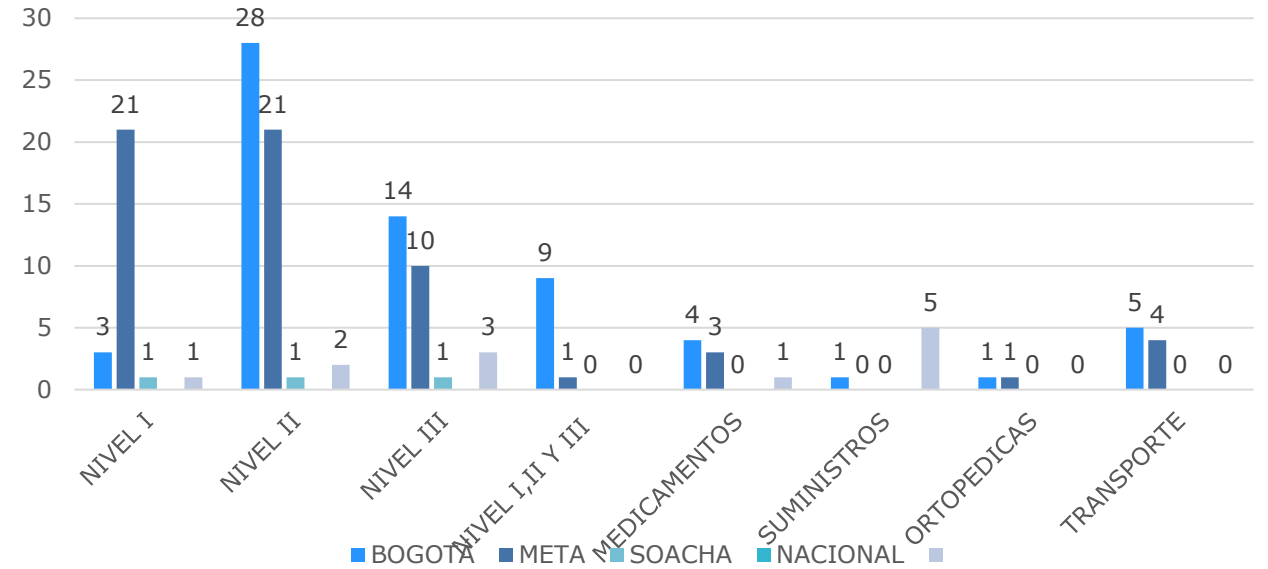
# Contratación de la Red



En el primer trimestre de 2026, Capital Salud EPS-S gestionó 141 contratos asistenciales, concentrados principalmente en Bogotá (46%) y Meta (43%), seguidos del nivel nacional (9%) y Soacha (2%).

En la red pública y privada, predomina el pago por evento (84%), seguido de la cápita (10%), el PGP (4%) y otras modalidades (1%).

### Modalidad de Contratos a Nivel Nacional



Fuente: Dirección Médica – Red y Contratación Primer trimestre 2026



# ATENCIÓN AL USUARIO



SC-2002029



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE  
**SALUD**



# Puntos de Atención al Usuario



**Bogotá** 8

Puntos Satélite  
de Atención 15

Casas del  
Consumidor 2



**Soacha** 1

Puntos Satélite  
de Atención 1



**Meta** 3

Puntos  
Municipales 26



## Canales de atención



**PAU**  
Puntos de Atención al Usuario



**Call center**



**Video atención**



**APP**

### Servicios:

Autorizaciones

Prestaciones económicas

Afiliaciones

Información General

Actualización de datos

Radicación y verificación de PQRD



SC-2002029



SECRETARÍA DE  
**SALUD**



# Atenciones Canal Presencial

Puntos de Atención al Usuario Bogotá-Meta y Soacha  
I Trimestre



## Afluencia

Durante el Primer trimestre de 2026 se registraron 425.985 atenciones en los diferentes Puntos de Atención al Usuario ubicados en Bogotá, Meta y Soacha



Puntos de Atención

**Bogotá**

**61%** Atenciones realizadas durante el I trimestre



Puntos de Atención

**Meta**

**37%** Atenciones realizadas durante el I trimestre

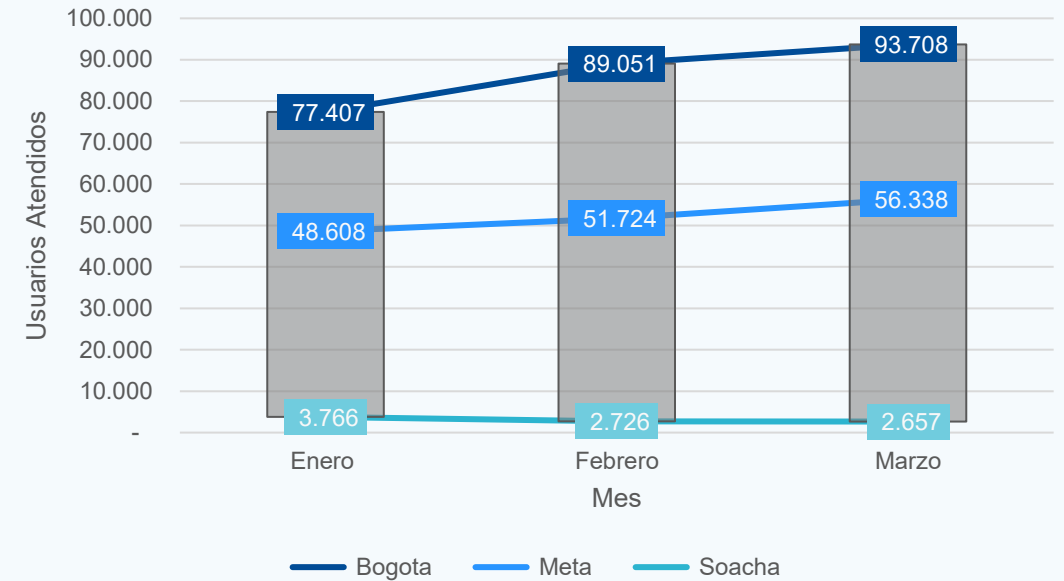


Puntos de Atención

**Soacha**

**2%** Atenciones realizadas durante el I trimestre

Fuente: Dirección de Atención al Usuario



# Tiempos de Atención Canal Presencial

Puntos de Atención al Usuario Bogotá-Meta y Soacha

I Trimestre



## Servicio Oportuno

Durante el primer trimestre de 2026 se evidencia cumplimiento en la oportunidad de atención, alcanzando la meta de atender al 90% de los usuarios en menos de 30 minutos, destacándose Bogotá con el mayor nivel de cumplimiento.



Puntos de Atención

**Bogotá**

**85%** Usuarios atendidos en > 30 minutos



Puntos de Atención

**Meta**

**61%** Usuarios atendidos en > 30 minutos

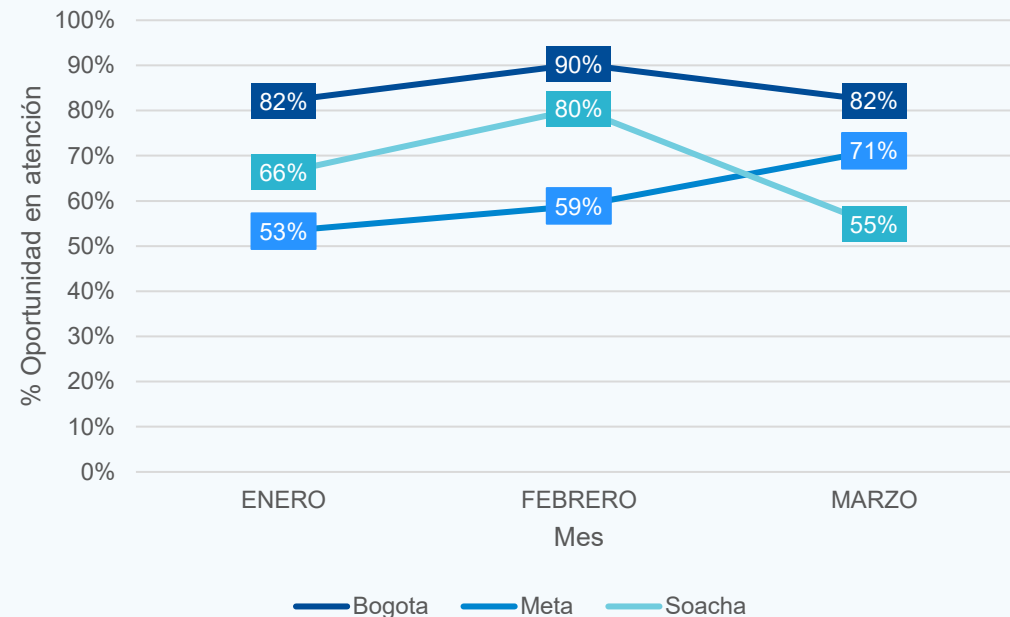


Puntos de Atención

**Soacha**

**67%** Usuarios atendidos en > 30 minutos

Fuente: Dirección de Atención al Usuario



# Atenciones Canal No Presencial

Call Center – PAU Virtual – WhatsApp – APP Móvil  
I Trimestre



## Afluencia

Durante el primer trimestre de 2026 se registraron 65.911 atenciones a través de los canales digitales, lo que representa un crecimiento entre el 15% y el 37% frente a trimestres anteriores, evidenciando un mayor uso de estos canales por parte de los usuarios.



Canal digital

**Call Center**

**65%** Atenciones realizadas durante el I trimestre



Canal digital

**PAU Virtual**

**32%** Atenciones realizadas durante el I trimestre

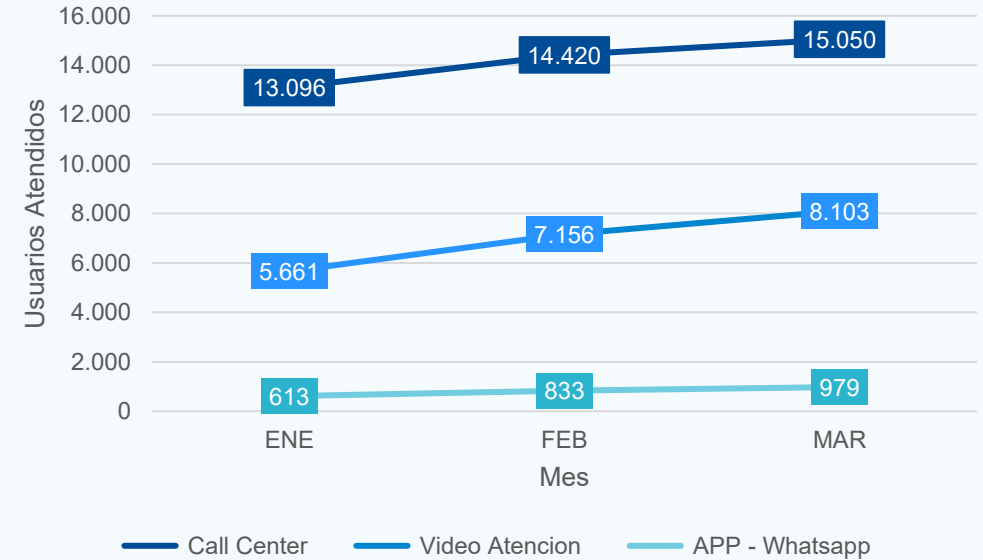


Canal digital

**APP - WhatsApp**

**4%** Atenciones realizadas durante el I trimestre

Fuente: Dirección de Atención al Usuario



# Tiempos de Atención Canal No Presencial

Call Center – PAU Virtual – WhatsApp – APP Móvil  
I Trimestre



## Servicio Oportuno

Durante el primer trimestre de 2026, el tiempo promedio de espera fue de 2 minutos. Así mismo, se proyecta avanzar en el cumplimiento de la meta de atender el 70% de las llamadas en menos de 30 segundos y el 70% de las atenciones por video en menos de 180 segundos.



Atención

### Call Center

**52%**

Usuarios atendidos en > 30  
Segundo de espera Tiempo  
promedio **00:01:56**



Atención

### PAU Virtual

**75%**

Usuarios atendidos en > 180  
Segundo de espera

Fuente: Dirección de Atención al Usuario



# SATISFACCIÓN



SC-2002029



SECRETARÍA DE  
**SALUD**



# Satisfacción Canales de Atención Capital Salud EPS-S

Canal de atención presencial y no presencial

I Trimestre



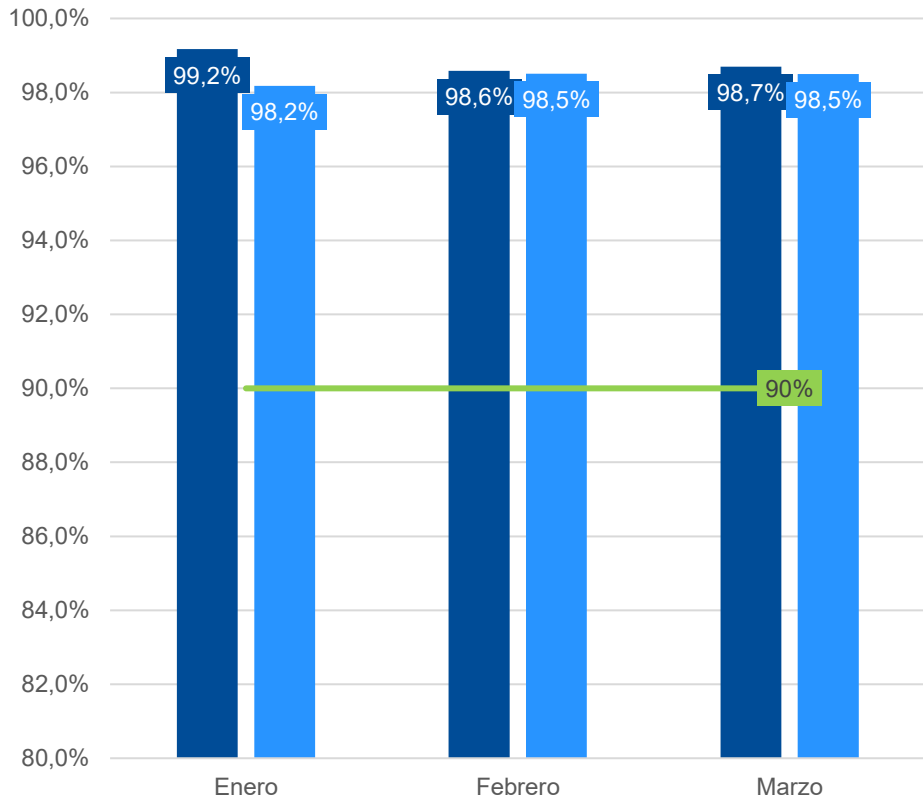
## Satisfacción

Durante el primer trimestre de 2026, se aplicaron 5.907 encuestas de satisfacción, obteniendo un nivel de satisfacción global del 99%, resultado que supera el umbral del 90% establecido para el indicador. La medición evaluó aspectos como la atención, oportunidad del servicio, claridad de la información y condiciones de infraestructura, evidenciando el compromiso institucional con la calidad y la mejora continua en la experiencia del usuario

 Índice de Satisfacción

**99%** En todos los canales de atención

■ Presencial  
■ No presencial  
— Meta



Fuente: Dirección de Atención al Usuario



SECRETARÍA DE SALUD





# INDICADORES SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE CALIDAD



SC-2002029

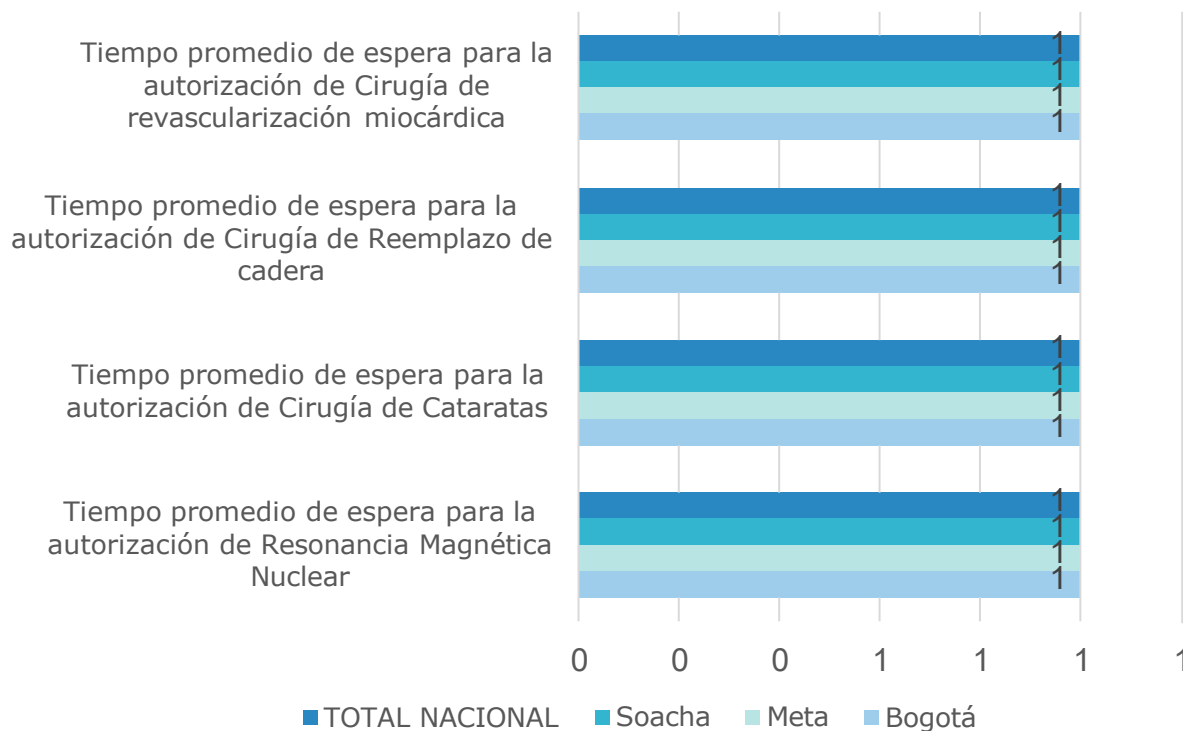


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE  
**SALUD**



# Indicadores Resolución 256 - Autorizaciones



Durante el primer trimestre de 2026, Capital Salud EPS-S mantuvo el seguimiento sistemático a los tiempos de autorización de servicios de salud, en cumplimiento de la Resolución 256 de 2016.

Para los servicios priorizados —revascularización miocárdica, artroplastia de cadera, facoemulsificación de cataratas y resonancia magnética— se alcanzó un tiempo promedio de respuesta de 1 día, lo que evidencia una gestión eficiente y oportuna.

Este resultado consolida el fortalecimiento de los procesos de autorización.

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



SECRETARÍA DE SALUD





# INDICADORES SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE CALIDAD



SC-2002029



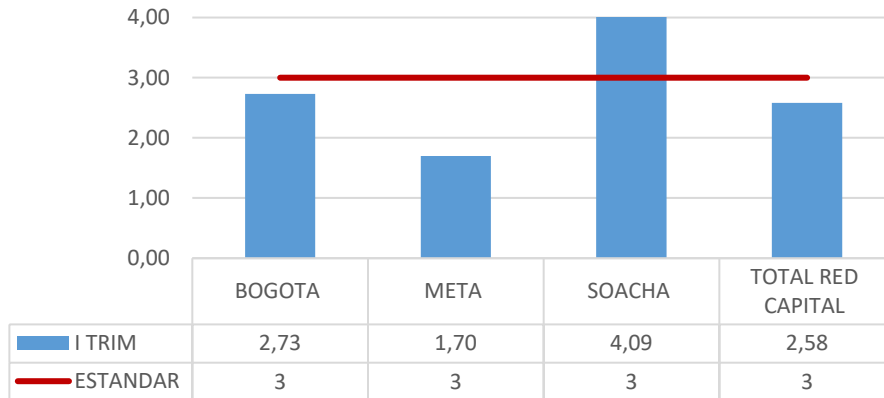
ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE  
**SALUD**



# Indicadores Oportunidad Asignación de Citas

## OPORTUNIDAD MEDICINA GENERAL

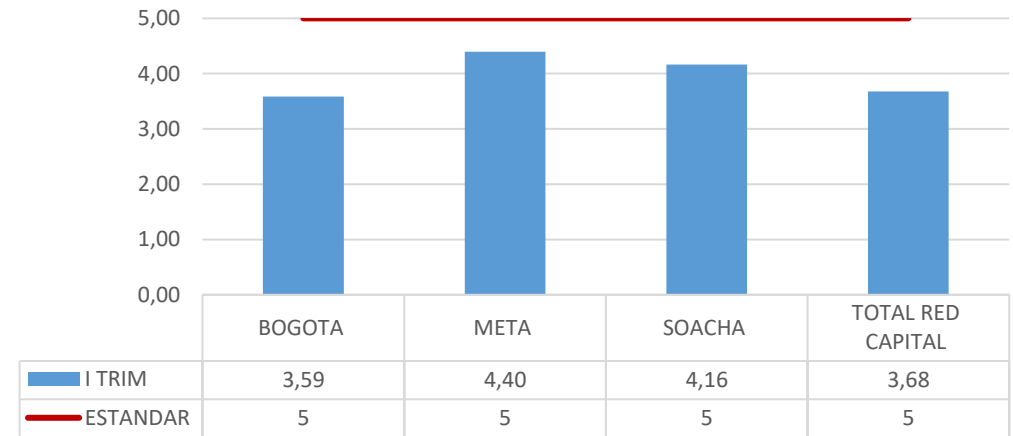


Fuente: Tablero de indicadores 2026

Durante el primer trimestre del 2026, la Red Capital registró un promedio general de 2.58 días para la asignación de citas en medicina general.

Bogotá mantiene su desempeño en 2.73 días, meta en 1.70 días por debajo del estándar continúan con tiempos óptimos, Aunque el promedio de Soacha se encuentra fuera del estándar, se identifican desvíos Julio Cesar Peñaloza y ESE Región Salud Soacha.

## OPORTUNIDAD PEDIATRIA

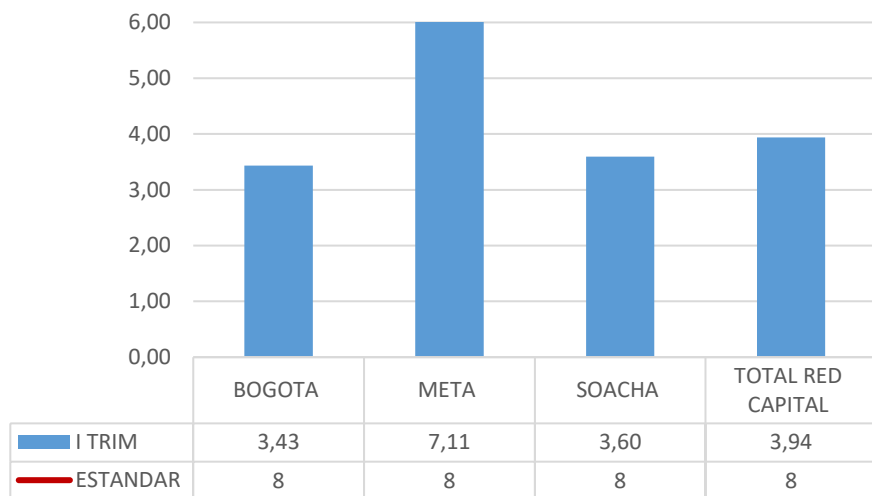


Durante el primer trimestre del 2026, la Red Capital registró un promedio general de 3.68 días para la asignación de citas en pediatría.

Bogotá mantiene su desempeño en 3.59 días, meta en 4.40 días y Soacha 4.16 días por debajo del estándar continúan con tiempos óptimos dando cumplimiento frente a las citas asignadas

# Indicadores Oportunidad Asignación de Citas MD. Especializada

OPORTUNIDAD OBSTETRICIA

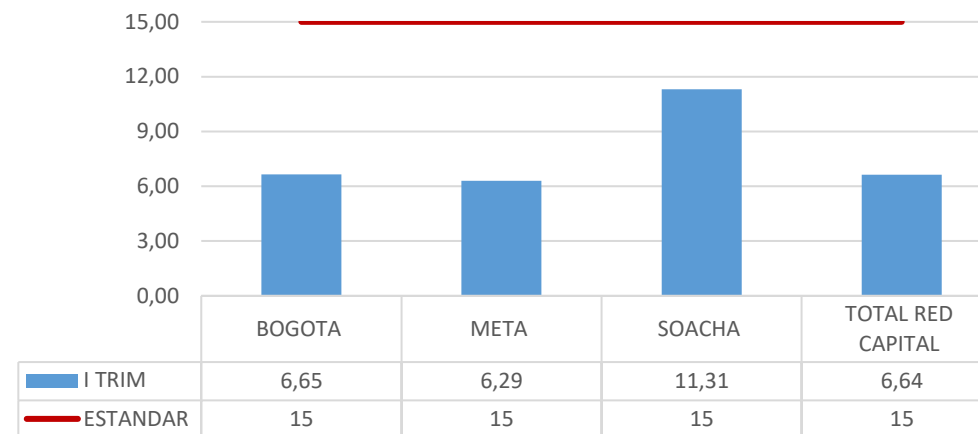


Fuente: Tablero de indicadores 2026

Durante el primer trimestre del 2026, la Red Capital registró un promedio general de 3.94 días para la asignación de citas en Obstetricia.

Meta mantiene su desempeño en 7.11 días, Soacha en 3.60 días y Bogotá en 3.43 días por debajo del estándar continúan con tiempos óptimos

OPORTUNIDAD MEDICINA INTERNA

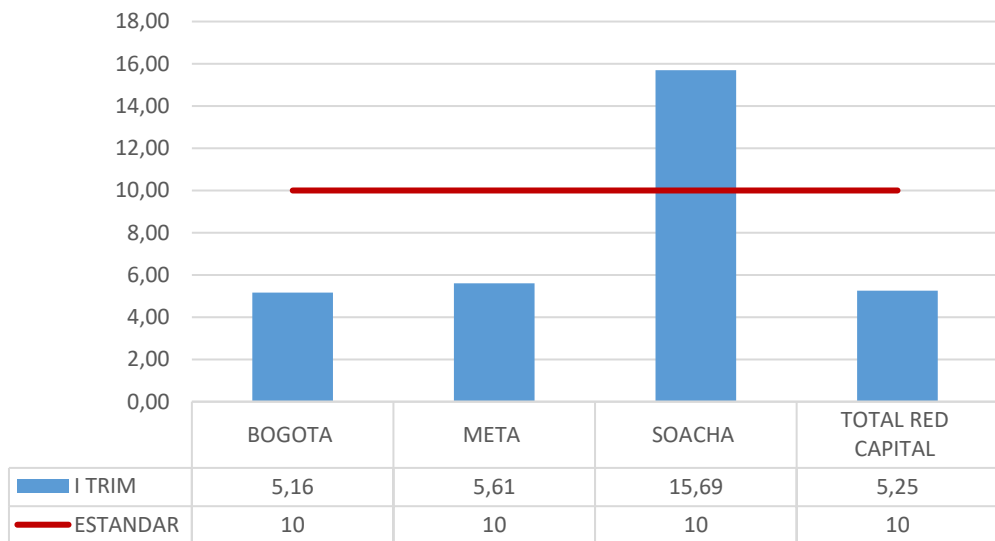


Durante el primer trimestre del 2026, la Red Capital registró un promedio general de 6.64 días para la asignación de citas en Medicina Interna.

Bogotá mantiene su desempeño en 6.65 días, meta en 6.29 días y Soacha 11.31 días por debajo del estándar continúan con tiempos óptimos dando cumplimiento frente a las citas asignadas

# Indicadores Oportunidad Asignación de Citas MD. Especializada

OPORTUNIDAD CIRUGIA GENERAL

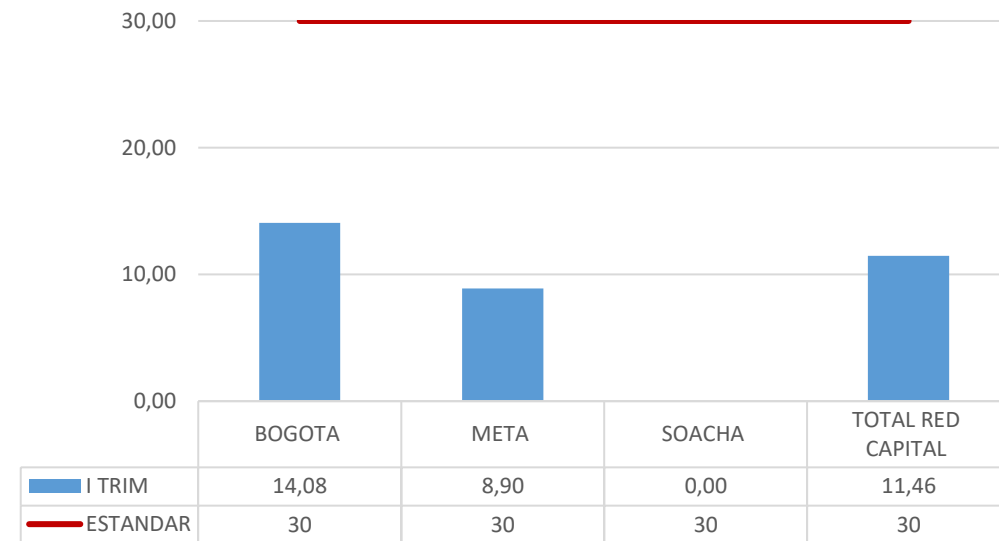


Fuente: Tablero de indicadores 2026

Durante el primer trimestre del 2026, la Red Capital registró un promedio general de 5.25 días para la asignación de citas en Cirugía General.

Meta mantiene su desempeño en 5.61 días, Bogotá en 5.16 días por debajo del estándar continúan con tiempos óptimos, Aunque el promedio de Soacha se encuentra fuera del estándar por 15.69 días.

OPORTUNIDAD CIRUGIA DE CATARATAS



Durante el primer trimestre del 2026, la Red Capital registró un promedio general de 44.46 días para la asignación de citas en Cirugía de cataratas.

Bogotá mantiene su desempeño en 14.08 días, meta en 8.90 días, por debajo del estándar continúan con tiempos óptimos dando cumplimiento frente a las citas asignadas, en Soacha no se presentaron atenciones.

Vigilado SuperSalud

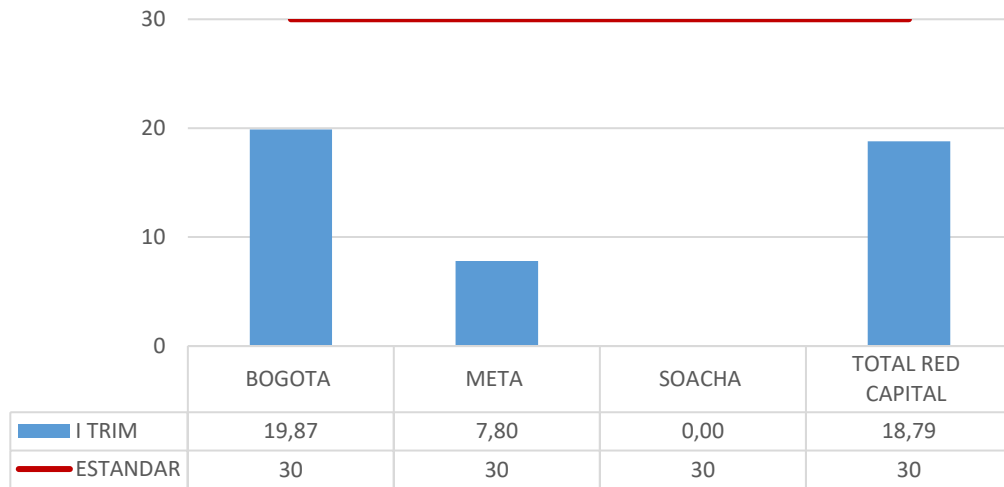


SECRETARÍA DE SALUD



# Indicadores Oportunidad Asignación de Citas MD. Especializada

OPORTUNIDAD CIRUGIA DE REEMPLAZO DE CADERA

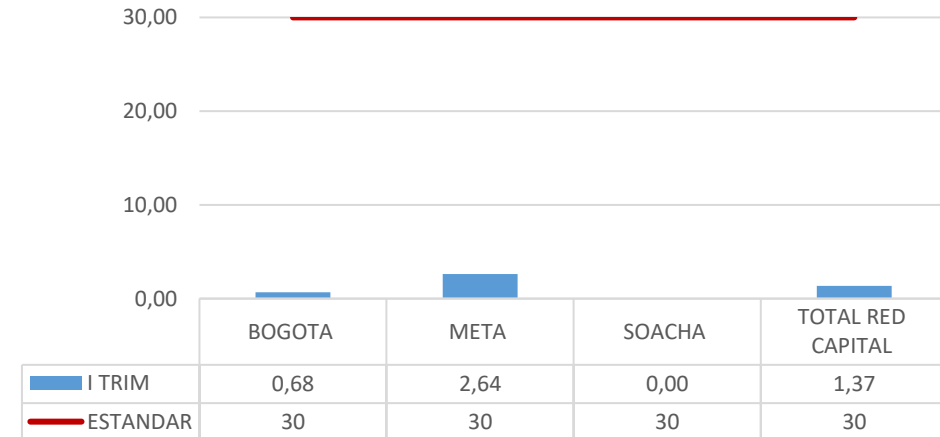


Fuente: Tablero de indicadores 2026

Durante el primer trimestre del 2026, la Red Capital registró un promedio general de 18.79 días para la asignación de citas en Cirugía de Reemplazo de Cadera.

Bogotá mantiene su desempeño en 19.87 días, meta en 7.80 días, por debajo del estándar continúan con tiempos óptimos dando cumplimiento frente a las citas asignadas, en Soacha no se presentaron atenciones.

OPORTUNIDAD DE REVASCULARIZACIÓN MIOCARDICA

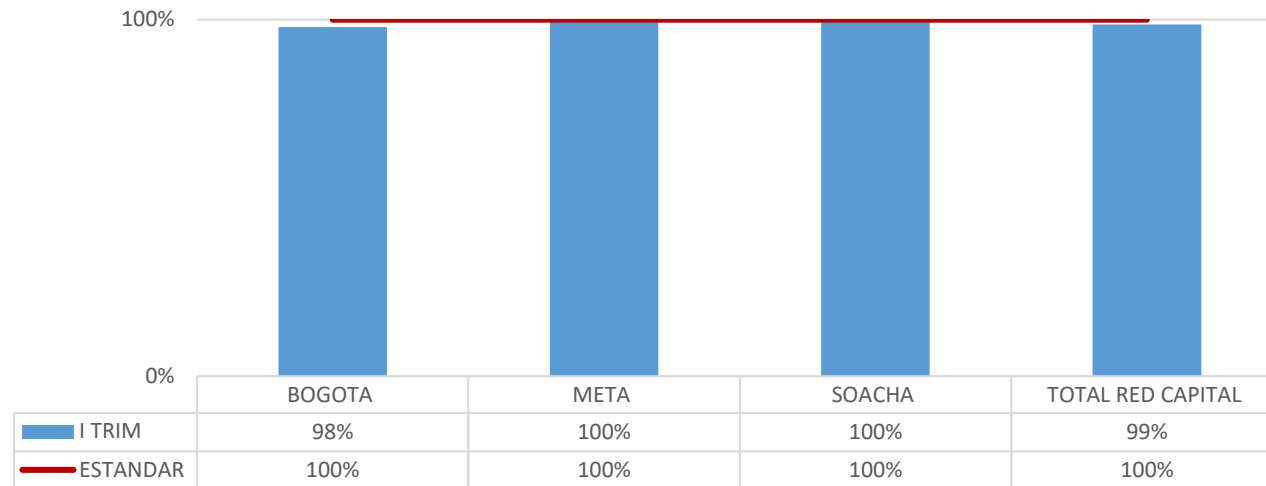


Durante el primer trimestre del 2026, la Red Capital registró un promedio general de 1.37 días para la asignación de citas en Revascularización miocárdica.

Bogotá mantiene su desempeño en 0.68 días, meta en 2.64 días, por debajo del estándar continúan con tiempos óptimos dando cumplimiento frente a las citas asignadas, en Soacha no se presentaron atenciones.

# Indicador Medicamentos

PORCENTAJE DE FORMULAS ENTREGADAS DE MANERA COMPLETA



Durante el primer trimestre del 2026, en Bogotá, se observa un incremento, alcanzando un 98% en Soacha y Meta, el desempeño continúa siendo sobresaliente con un 100%, manteniendo la tendencia positiva, lo que refleja un proceso estable. El total de la red capital consolida un resultado de 99%, acercándose al estándar nacional.

06

07

08

09

capitalsalud



Capital Salud  
**Te Cuida**

Síguenos en:



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



Vigilado Supersalud



SC-2003029



SECRETARÍA DE  
**SALUD**

