

SaludTotal_{EPS-S}

PAC Planes
Complementarios

Informe Gestión 2025

Participación Social

SaludTotal_{EPS-S}

**ASOCIACIÓN
DE USUARIOS**

SIEMPRE trabajando por el aseguramiento
de la salud de los colombianos



Introducción

Durante el año 2025 se desarrollaron múltiples acciones orientadas al fortalecimiento de la participación social en salud, en articulación con las asociaciones de usuarios. El objetivo principal fue consolidar espacios de diálogo, formación y seguimiento que permitieran mejorar la calidad de los servicios y la experiencia de los afiliados.

A través de estrategias de capacitación, acompañamiento técnico y promoción de canales de atención, se logró una mayor interacción con los usuarios, facilitando la identificación de necesidades y oportunidades de mejora.

El presente informe recoge las principales acciones ejecutadas, así como sus resultados e impactos en el fortalecimiento de la participación social dentro de la organización.



Índice

- 01 Fortalecimiento institucional
- 02 Empoderamiento de la ciudadanía y las organizaciones sociales en salud
- 03 Impulso a la Cultura de la Salud
- 04 Control social en salud
- 05 Gestión y garantía en salud con participación en el proceso de decisión



EJE 1. FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

GESTIÓN DE RECURSOS PARA LA PARTICIPACIÓN SOCIAL

Durante el 2025 se garantizó la asignación y ejecución de recursos destinados al desarrollo de las actividades de participación social, incluyendo:

- Alquiler de salones
- Refrigerios para reuniones
- Material publicitario y pedagógico
- Carnés distintivos
- Capacitaciones

Impacto: Estos recursos permitieron asegurar la continuidad de los espacios de participación, facilitando la asistencia y el compromiso de las asociaciones de usuarios



✦ FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

En el año 2025, se contó con la asistencia de **629 colaboradores de servicio al cliente** para abordar temas como participación social, humanización y trato digno, enfoque diferencial, entre otros.

Impacto:

Se fortalecieron las competencias del equipo de servicio al cliente, contribuyendo a una atención más empática, inclusiva y centrada en el usuario.



✦ ASISTENCIA TÉCNICA DE LAS ENTIDADES TERRITORIALES Y A LOS ACTORES DEL SISTEMA

En línea con la política de participación social, solicitamos el apoyo técnico de entidades como la Supersalud, las secretarías de salud, la Defensoría del Pueblo, entre otras.



Su acompañamiento permitió realizar capacitaciones en temas de participación social, sobre las asociaciones de usuarios sus funciones, veedurías, etc.

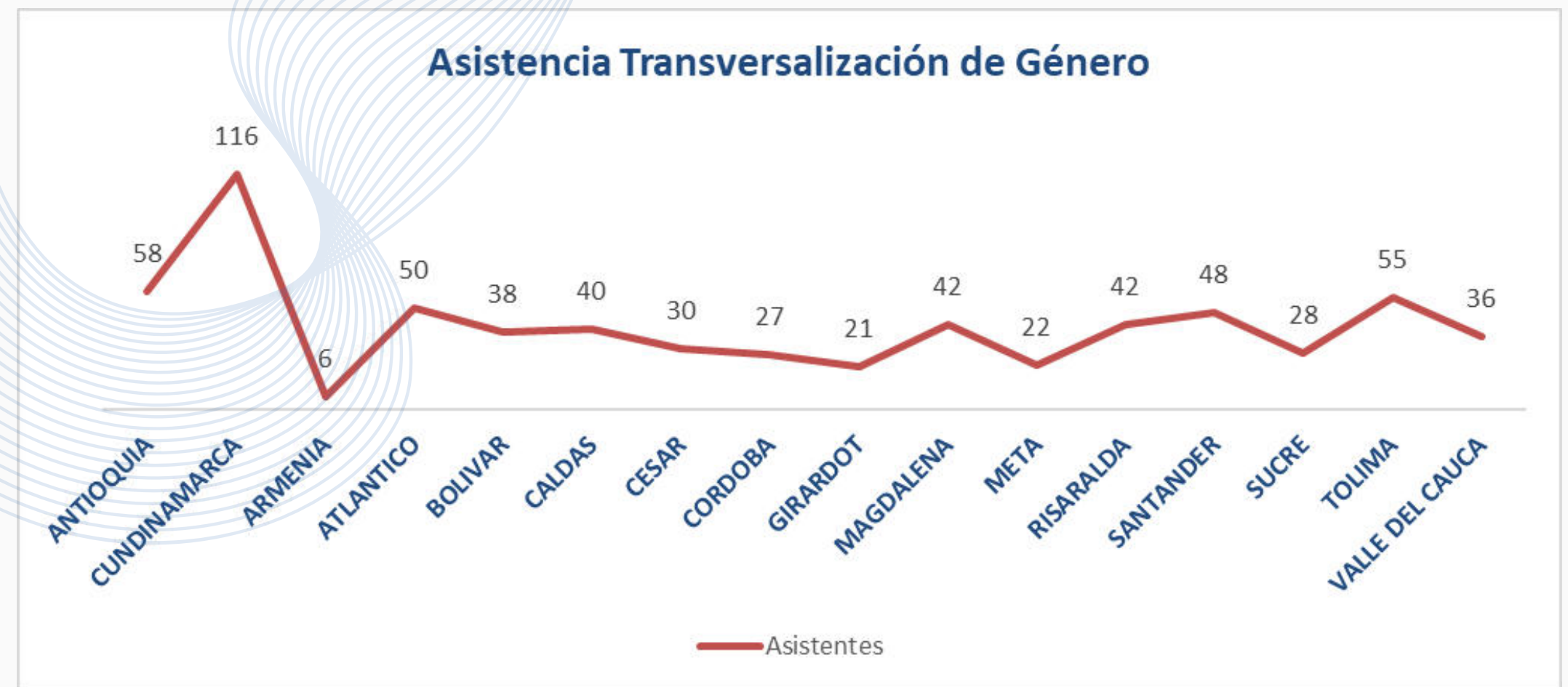
Impacto: Se fortalecieron las capacidades técnicas de los referentes de participación social, garantizando la alineación con la normatividad vigente.

Tu salud no es a medias debe ser *total*

TRANSVERSALIZACIÓN DE GÉNERO

Se programó capacitación sobre **Transversalización de Género** en la plataforma **UNITOTAL**, dirigida a los colaboradores de servicio al cliente, logrando la participación de **659 asistentes**.

Impacto: Se promovió una atención más inclusiva y equitativa, contribuyendo al cierre de brechas y al respeto por la diversidad.



✦ TRANSVERSALIZACIÓN DE GÉNERO

Salud Total EPS-S envió a todos los colaboradores una serie de correos electrónicos con información sobre la transversalización de género. En estos mensajes se compartieron definiciones y conceptos clave relacionados con la igualdad de género, la identidad de género y la orientación sexual.

El objetivo de estos comunicados fue ayudarnos a comprender mejor estos temas, alinearnos con la normativa vigente y avanzar en el cierre de brechas de género. Con esta información buscamos promover un ambiente más respetuoso, inclusivo y consciente dentro de la organización.



EJE 2. EMPODERAMIENTO DE LA CIUDADANÍA Y LAS ORGANIZACIONES SOCIALES EN SALUD

CAPACITACIÓN EN SALA

En las salas de espera de nuestros Centros de Soluciones en Salud, los formadores de servicio al cliente a nivel nacional realizaron jornadas de capacitación dirigidas a los afiliados.

Durante estas sesiones se orientó a los usuarios sobre temas de interés que les ayudan a conocer mejor los servicios y ejercer sus derechos. Los temas abordados fueron:

- Carta de derechos y deberes
- Participación Social
- Canales Virtuales de Atención
- Sistema de Afiliación Transaccional



Impacto:

Se fortaleció el conocimiento de los usuarios, promoviendo un ejercicio más activo de sus derechos dentro del sistema de salud.

ACTIVIDADES QUE MOTIVAN LA PARTICIPACION SOCIAL

Salud Total EPS-S, asignó el presupuesto necesario para el Desarrollo de las actividades propias del proceso de las asociaciones de usuarios, como:

Reuniones mensuales.

- Capacitaciones mensuales.
- Celebración de fechas especiales, como navidad y fin de año.
- Entregas de agendas institucional.
- Impresión de afiches y volantes.
- Envío de correos electrónicos para la promoción de la vinculación a las asociaciones de usuarios.



✦ PROMOCIONAR EL USO LOS CANALES NO PRESENCIALES

Se enviaron correos electrónicos a los usuarios para promover el uso de los canales virtuales disponibles en Salud Total EPS-S.

En estos mensajes se compartió información clara sobre cada canal y los beneficios de utilizarlos, con el fin de facilitar los trámites y mejorar la experiencia de los usuarios a través de herramientas digitales.

En total, se enviaron **469.921 correos** electrónicos como parte de esta campaña.

Impacto: Se incentivó el uso de herramientas digitales, facilitando el acceso a los servicios y descongestionando los canales presenciales.

SaludTotal^{EPS-S}

Protegido

Tenemos una línea para ti

Línea Rural: 018000 - 123230
Al contactarte tendrás un asesor disponible para ayudarte en la:
Radicación, gestión, respuesta y confirmación oportuna de los direccionamientos solicitados

También recuerda que puedes gestionar tus solicitudes a través de nuestros

Canales Virtuales

- Oficina Virtual**
En www.saludtotal.com.co cuentas con acceso fácil y seguro donde puedes hacer tus solicitudes.
- Aplicación Móvil (APP)**
Descarga o actualiza la APP de Salud Total EPS-S y realiza tus solicitudes y consultas al instante.
- Pablo WhatsApp**
Agiliza tus servicios con Pablo WhatsApp al 3107737993
- Te Escuchamos**
Danos la oportunidad de resolver tu petición, queja, reclamo y denuncia (PQRD).

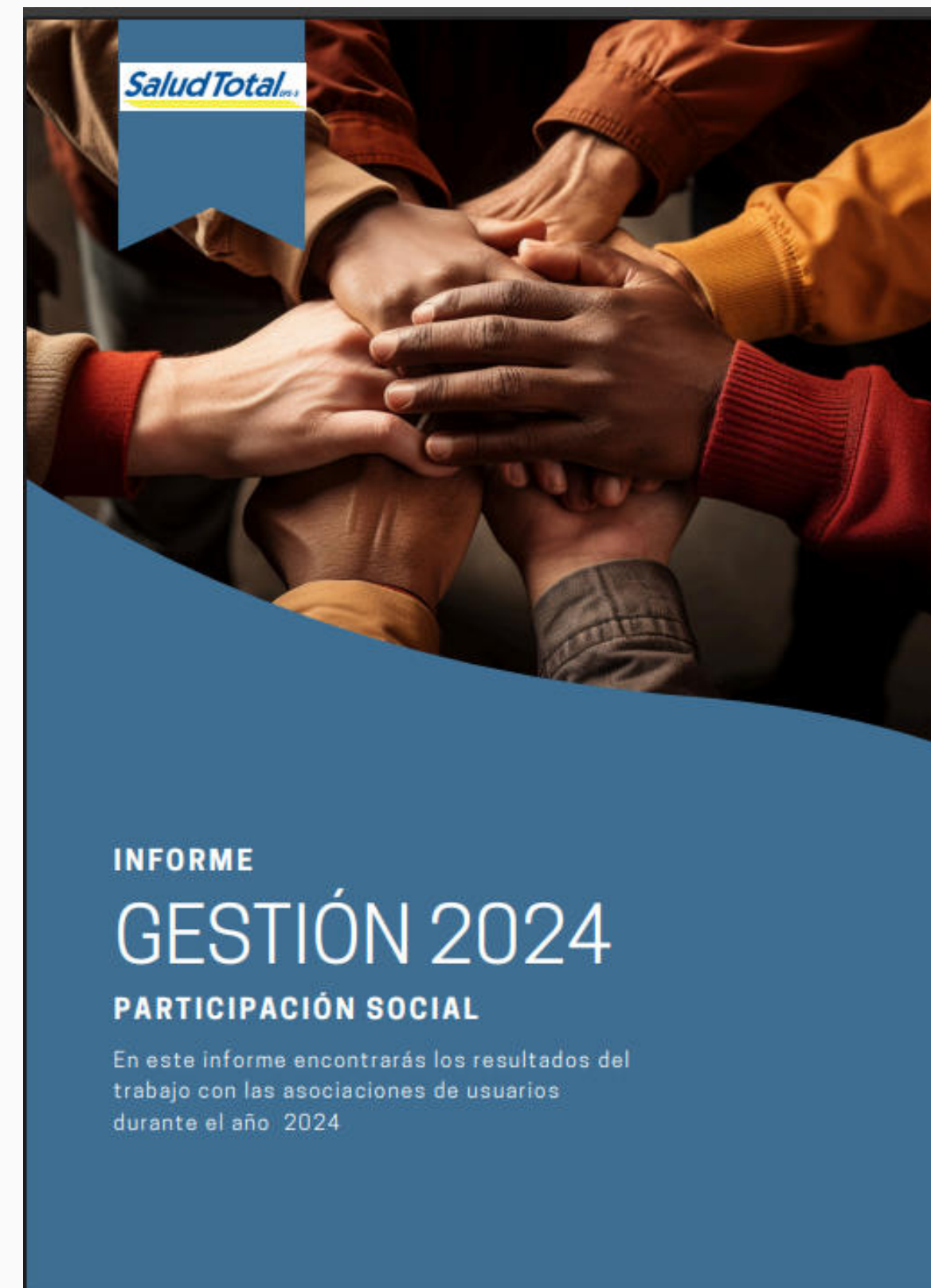
www.saludtotal.com.co | Tu salud no es a medias debe ser *total*

Salud Total EPS | @saludtotalper | @EPSaludTotal | Salud Total | Salud Total EPS-S | @SaludTotalEPSoficial

INFORME DE GESTIÓN DE LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS 2024

En julio de 2025, durante la reunión con las asociaciones de usuarios, se socializó el Informe de Gestión correspondiente al año 2024. En total, 197 personas participaron en este espacio de capacitación. Durante la sesión, se explicó cómo ingresar al informe a través del micrositio de Participación Social en la página web de Salud Total y se realizó una revisión de sus principales contenidos.

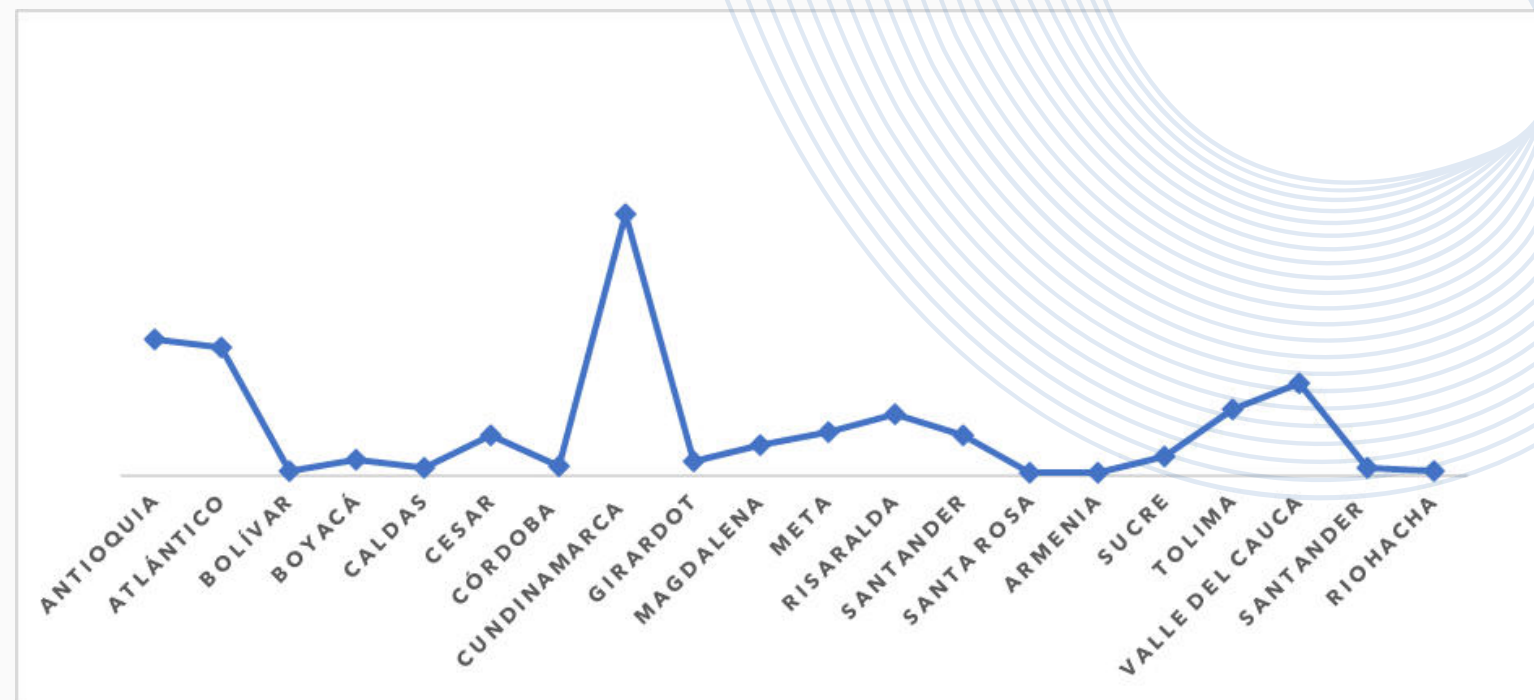
Además, se destacó que este documento recoge las acciones, avances y resultados del trabajo desarrollado con las asociaciones de usuarios a lo largo del año 2024.



VINCULACIÓN A LAS ASOCIACIONES

Se enviaron **266.356** correos electrónicos a nuestros usuarios para invitarlos a vincularse a la asociación de usuarios de su ciudad.

En estos mensajes se resaltaron los beneficios de pertenecer a la asociación y se explicó de manera sencilla cómo unirse, con el propósito de fomentar y fortalecer la participación de la comunidad.



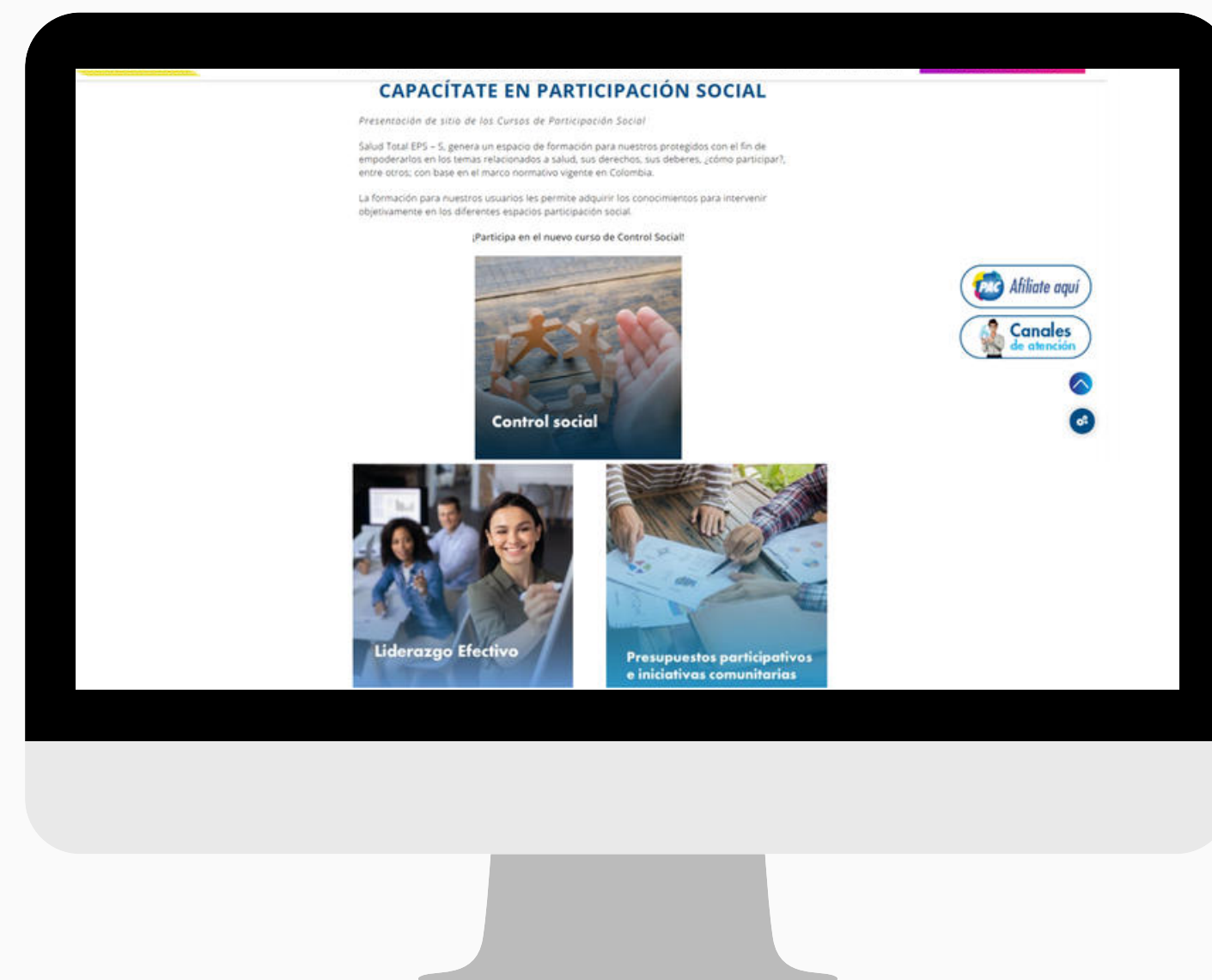
Impacto: Se incrementó el interés de los usuarios en participar activamente en las asociaciones, fortaleciendo la representación comunitaria.

✦ PUBLICAR EN EL MINISITIO WEB CURSOS QUE FORTALEZCAN A LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS

En **Salud Total EPS-S** ofrece un espacio de formación para sus afiliados, con el propósito de fortalecer sus conocimientos en temas de salud, así como en sus derechos, deberes y mecanismos de participación, en concordancia con el marco normativo vigente en Colombia.

Como parte de estas acciones, se publicaron dos cursos orientados al fortalecimiento de las competencias de las Asociaciones de Usuarios: Liderazgo y Presupuestos participativos e iniciativas comunitarias. Estos contenidos han registrado un total de 637 visitas, evidenciando el interés y la apropiación por parte de los usuarios.

Impacto: Se fortalecieron las competencias de los usuarios para participar de manera informada en los espacios de decisión

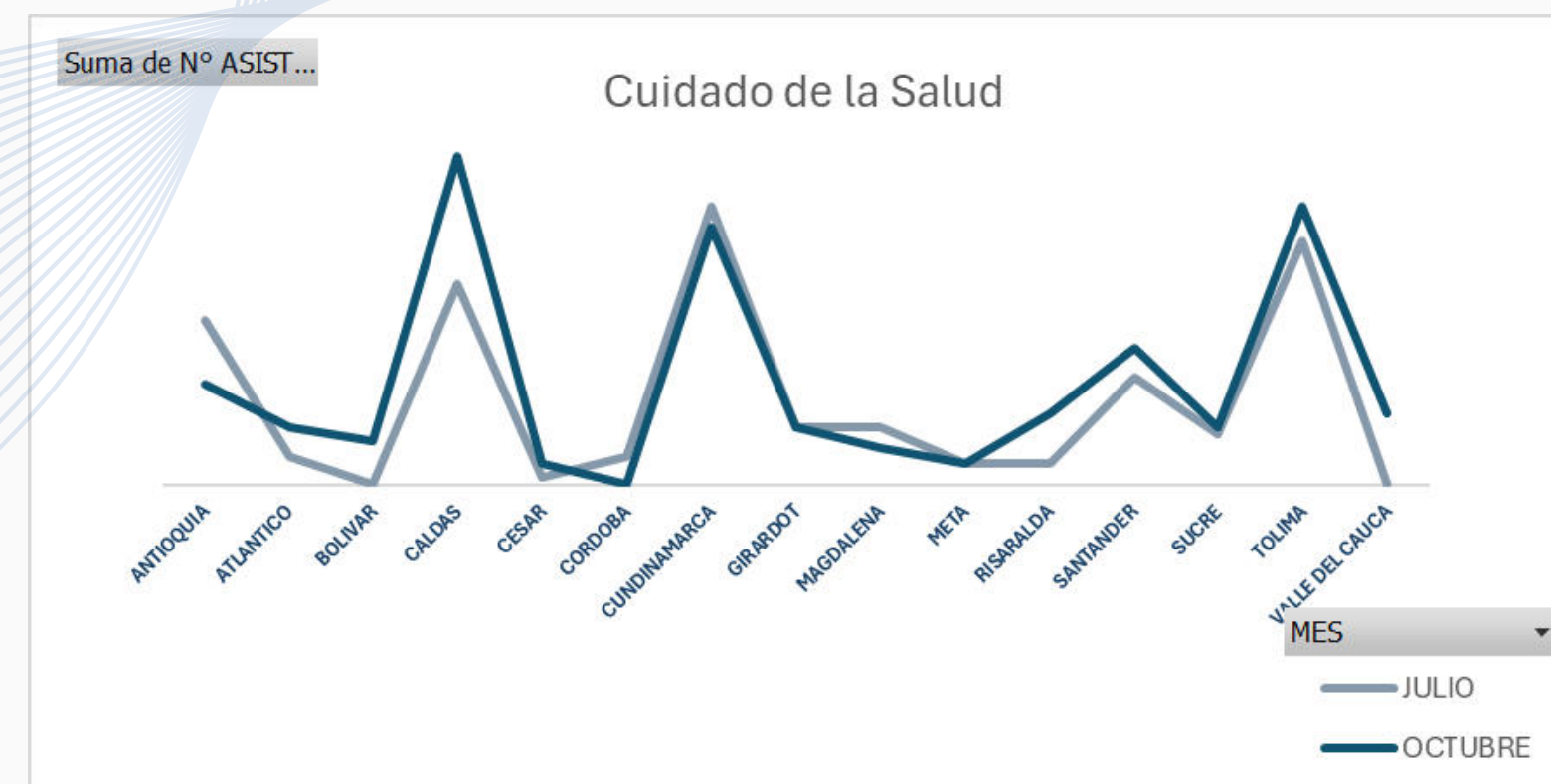


✦ EJE 3. IMPULSO A LA CULTURA DE LA SALUD

ESTRATEGIAS DE FORMACIÓN PARA FORTALECER LA SALUD

En **Salud Total EPS-S** cuenta con rutas de atención que facilitan la gestión del riesgo y la prestación de servicios orientados a la promoción y al cuidado integral de la salud de nuestros afiliados y beneficiarios.

En el marco del plan de formación diseñado para las asociaciones de usuarios en 2025, se programaron temas relacionados con el cuidado del cuidador y los programas de promoción y prevención según el ciclo de vida. Estas capacitaciones fueron impartidas a nivel nacional y contaron con la participación de **392 integrantes** de las asociaciones de usuarios.



Impacto: Se fortalecieron habilidades para promover el autocuidado y la gestión del riesgo en salud

INFORMAR A LOS AFILIADOS A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB TEMAS DE CUIDADO DE LA SALUD

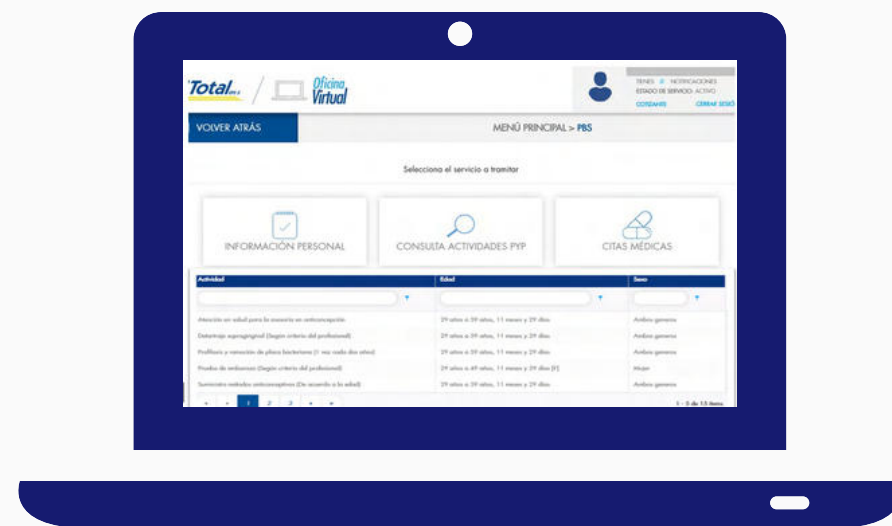


A través de la página web de **Salud Total EPS-S** se compartió información dirigida a todos los afiliados sobre diferentes temas relacionados con el autocuidado de la salud.

Impacto: Se promovió la adopción de hábitos saludables y la prevención de enfermedades.

INFORMAR A LOS AFILIADOS A TRAVÉS DE CORREOS ELECTRÓNICOS SOBRE LAS DIFERENTES CAMPAÑAS DE CUIDADO DE SALUD

Durante el año 2025 se enviaron mas 30.400.000 correos electrónicos con información relacionada con la promoción, la prevención y el cuidado de la salud de nuestros afiliados.



“**Salud Total EPS -S**, cuenta en su Oficina Virtual con un espacio donde los afiliados pueden consultar los programas de Promoción y Prevención disponibles según su edad y género.

Estos programas se basan en los principales factores que influyen en la salud y buscan apoyar la adopción de hábitos de vida más saludables.

✘ EJE 4. CONTROL SOCIAL EN SALUD

CAPACITACIÓN A LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS EN EL TEMA DE VEEDURIAS Y CONTROL SOCIAL

Durante el mes de julio de 2025 se realizaron **21 reuniones** en las que fueron capacitados **187 usuarios** pertenecientes a las Asociaciones de Usuarios.

Las sesiones abordaron temas como Participación Social, Política de Participación Social y Control Social, con el propósito de fortalecer sus conocimientos y orientar el ejercicio de la participación hacia su verdadero alcance: la construcción colectiva, el seguimiento a la gestión y la representación de las necesidades de la comunidad.



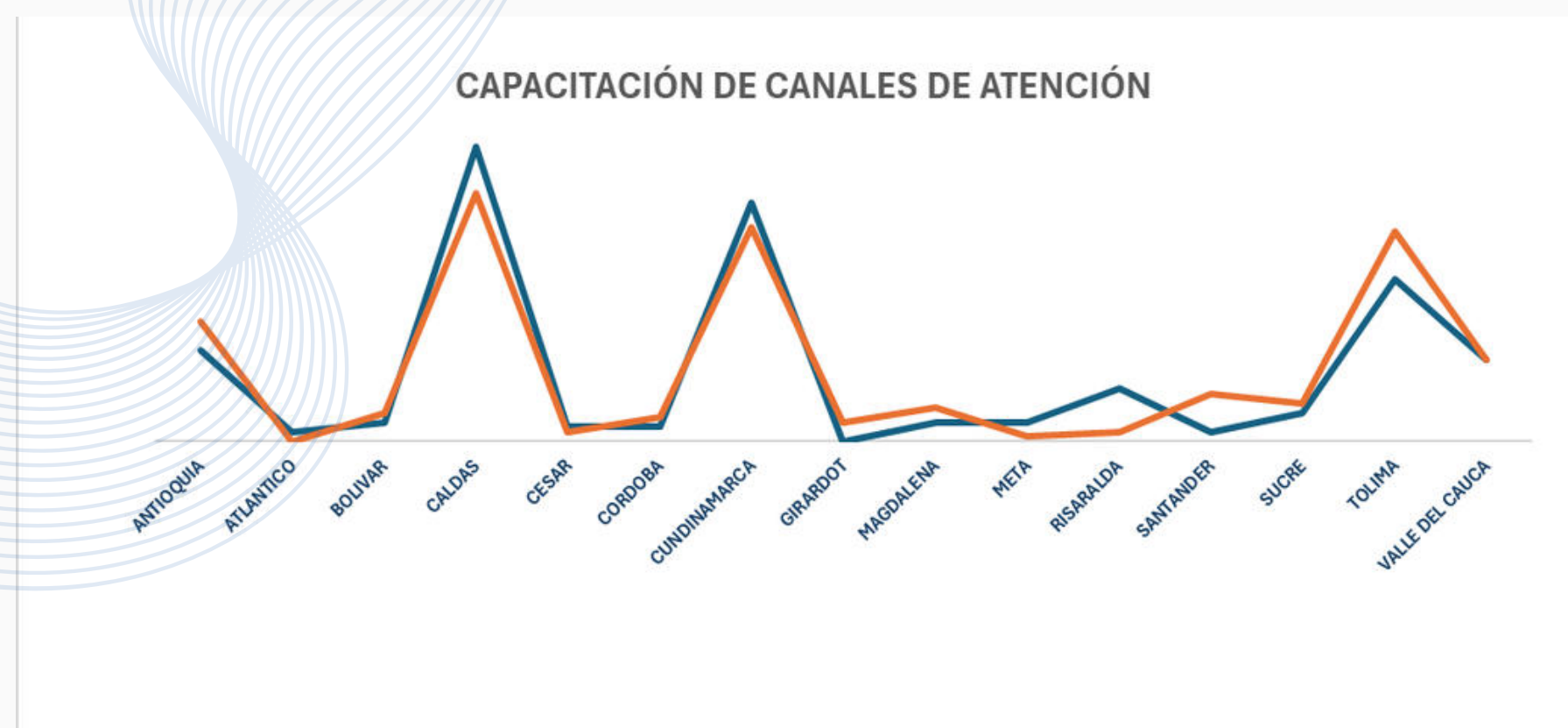
Impacto: Se fortaleció el ejercicio del control social y la representación de los usuarios.

CAPACITACIÓN CANALES DE ATENCIÓN

En los meses de septiembre y octubre se realizaron **64 reuniones** con los miembros de las asociación de Usuarios, donde se explicó cómo funcionan los canales de atención y los trámites que pueden realizar. El objetivo de estas capacitaciones es que los conozcan y puedan compartir esta información con otros usuarios.

Además, se socializaron las herramientas digitales de Salud Total EPS-S que facilitan el acceso a los servicios, como:

-  Página Web
-  Oficina Virtual
-  App
-  Chat WhatsApp (Pablo)



Impacto: Se mejoró el conocimiento de los usuarios sobre los canales disponibles, facilitando el acceso a los servicios.

Tu salud no es a medias debe ser *total*

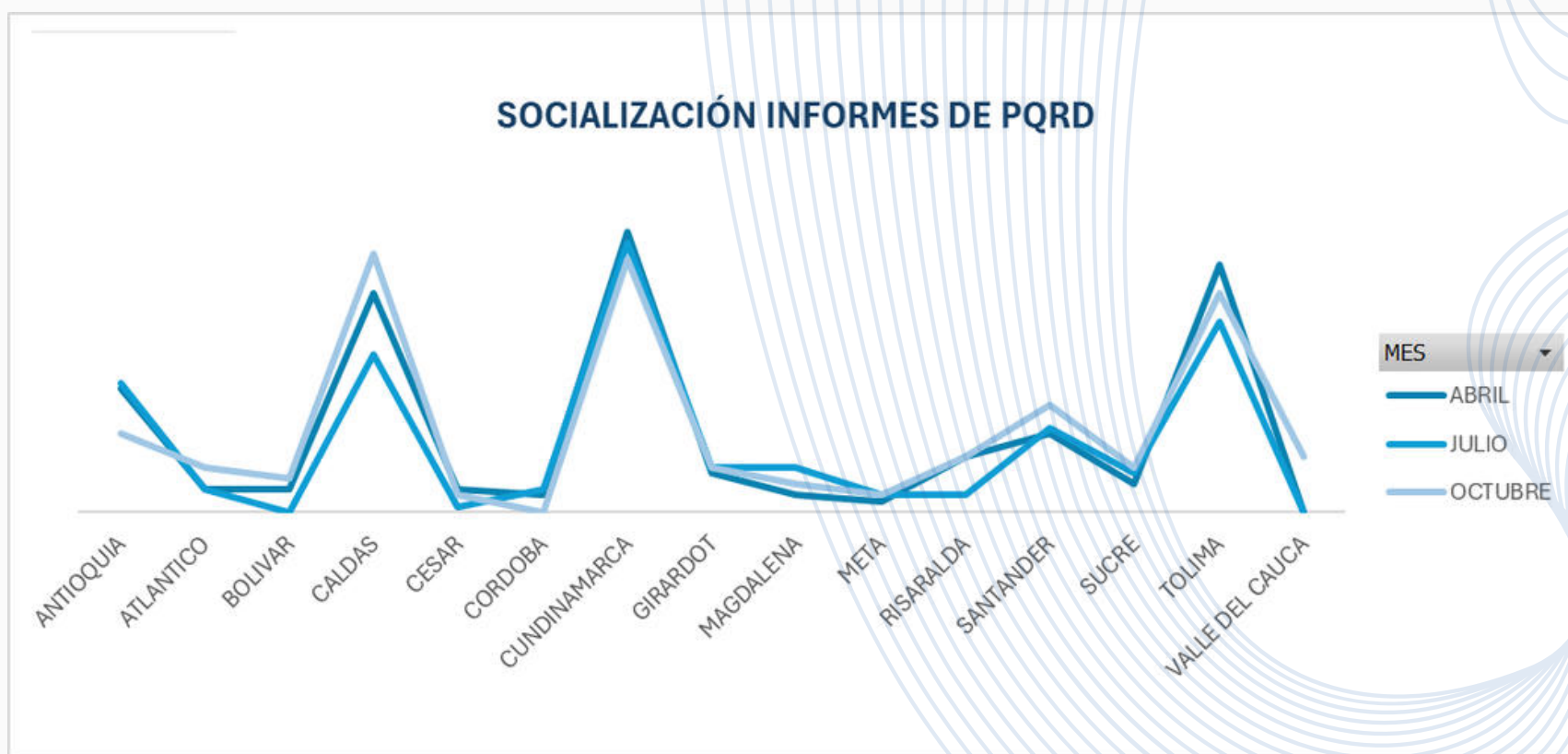
✦ RECONOCIMIENTO A LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS

En el año 2025, se realizó la entrega de tarjetas, diplomas, detalles de agradecimiento a nuestras Asociaciones de Usuarios como reconocimiento a su compromiso y participación social.

Con estos detalles se busca destacar la importante labor que desempeñan, su dedicación y el tiempo que invierten en representar a la comunidad, actuando como la voz de muchos usuarios. Este gesto honra su esfuerzo constante por aportar a la mejora de los servicios y fortalecer los espacios de participación.



✦ SOCIALIZACIÓN INFORME DE PQRD



En la reunión trimestral se presentó y explicó el informe de PQRD de la EPS-S, el cual quedó registrado en las actas de las sucursales. Su socialización con las Asociaciones de Usuarios es fundamental, ya que fortalece la transparencia en la gestión y los procesos de participación social, les brinda herramientas para acompañar y representar de manera más efectiva a los usuarios, y permite que su retroalimentación contribuya a identificar oportunidades de mejora y a fortalecer la calidad de los servicios

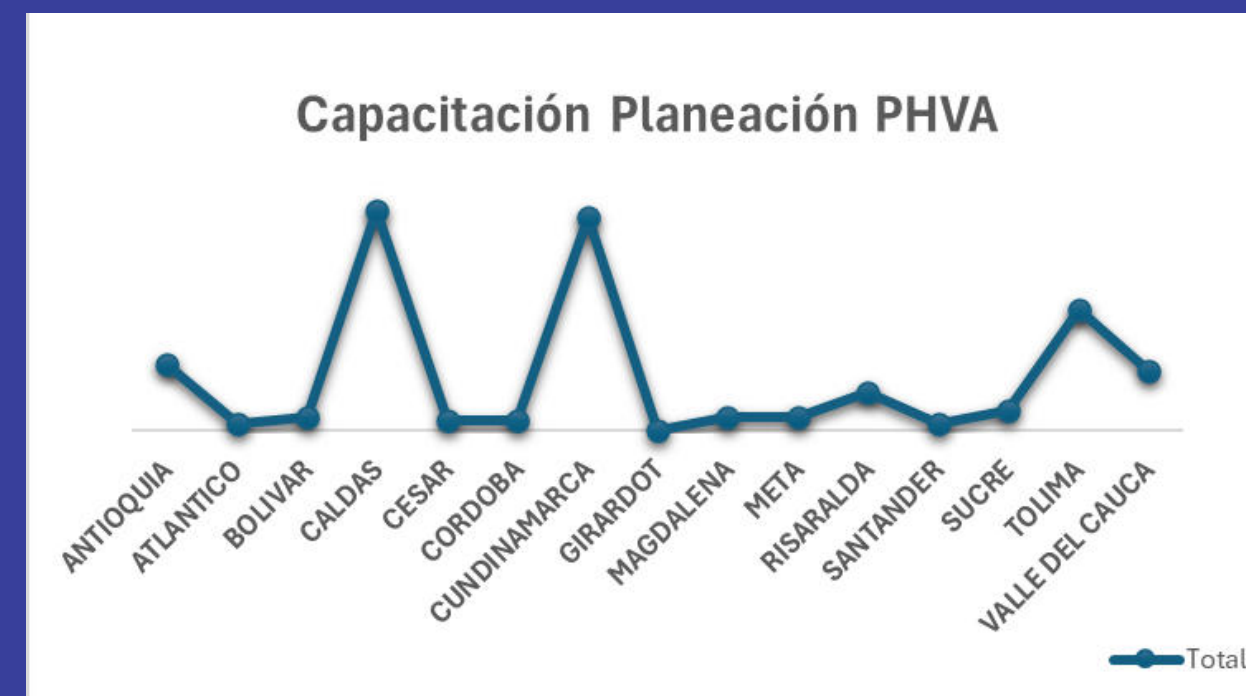
Impacto: Se promovió la transparencia y la identificación de oportunidades de mejora en la atención.

✦ EJE 5. GESTIÓN Y GARANTÍA EN SALUD CON PARTICIPACIÓN EN EL PROCESO DE DECISIÓN

CAPACITAR A LOS AFILIADOS A LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS EN METODOLOGÍA DE PLANEACIÓN

Se realizó una capacitación dirigida a los integrantes de las asociaciones de usuarios sobre la metodología de planeación PHVA, utilizada por la EPS-S como parte de su sistema de gestión de calidad.

Durante el mes de mayo se llevaron a cabo **28 reuniones**, en las cuales se formó a un total de **187 usuarios** pertenecientes a las asociaciones.



Impacto: Se fortalecieron las capacidades de participación en procesos de mejora continua.



✦ RENDICIÓN DE CUENTAS CON PARTICIPACIÓN DE LOS AFILIADOS Y LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS



El 26 de junio de 2025 se realizó la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, en la cual se presentó el informe de gestión elaborado por las diferentes áreas de la compañía. Durante la jornada se destacaron diversos reportes, entre ellos el estado financiero de la EPS-S.

Asimismo, se informó a los asistentes sobre la disponibilidad de información ampliada a través del enlace de Transparencia, indicando de manera clara su ubicación dentro de la página web institucional.

Previamente, el 11 de junio de 2025, se remitió por correo electrónico la invitación a las representantes de las Asociaciones de Usuarios para su participación en dicha Audiencia Pública.

Impacto: Se garantizó la transparencia y el acceso a la información institucional.

Tu salud no es a medias debe ser *total*

ACOMPañAMIENTO DE CARGOS DIRECTIVOS DE LAS IPS Y LA EPS

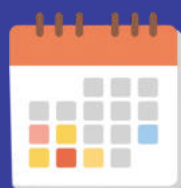
Durante el último año, realizamos 59 reuniones de las asociaciones en las que contamos con la participación de directivos, coordinadores y funcionarios responsables de diferentes áreas de la compañía y de las IPS.

Su presencia fortaleció cada sesión, ya que permitieron aclarar de manera directa las dudas sobre la prestación del servicio, las falencias identificadas, las dificultades presentadas y las decisiones tomadas. Además, brindaron un espacio de escucha activa para atender los temas de interés expuestos por las asociaciones.

Impacto: Se fortaleció la comunicación directa y la resolución de inquietudes.

ESPACIO MENSUAL DE REUNIÓN CON LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Para el año 2025, se contó con la asistencia a las reuniones de asociación a nivel nacional de **2064 usuarios**.



**Reuniones
Proyectadas
380**



**Reuniones
Realizadas
364**



**Efectividad de
Reuniones
95,79%**

Impacto: Se evidenció un alto nivel de cumplimiento, garantizando la continuidad de los espacios de participación

CONCLUSIONES

Durante el año 2025 se consolidó la participación social como un eje fundamental en la gestión institucional, evidenciando avances significativos en la formación, el empoderamiento de los usuarios y el fortalecimiento del control social.

Las estrategias implementadas permitieron mejorar la interacción con los afiliados, promover el uso de canales digitales y fortalecer la cultura de la salud.

Se continuará trabajando en el fortalecimiento de estos espacios, con el propósito de garantizar servicios más oportunos, humanos y de calidad.

Queremos agradecer de manera especial a todas las asociaciones de usuarios por el compromiso y el apoyo que brindan cada día a los afiliados. Su participación, dedicación y acompañamiento en los diferentes espacios han sido fundamentales para mejorar la atención y fortalecer el trabajo conjunto.

Valoramos profundamente el esfuerzo que realizan al cumplir con sus funciones, escuchar a la comunidad, transmitir sus necesidades y ayudar a construir soluciones.

Gracias por su disposición, por el tiempo que entregan y por el importante papel que desempeñan en la defensa de los derechos de los usuarios.

Seguiremos trabajando juntos para lograr servicios más oportunos, humanos y de mejor calidad para todos.

GRACIAS

Ahora son **5 millones** de afiliados
quienes confían en nosotros