



Salud Total EPS-S

Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2025

Bogotá D.C., 25 de junio de 2026

Índice

1 **Apertura**

2 **Prestación de Servicios de Salud**

3 **Red y Contratación**

4 **Satisfacción de Usuarios**

5 **Aspectos Financieros**

6 **Participación Ciudadana**

Plataforma Estratégica

Misión

Promover la afiliación al sistema de salud y gestionar los riesgos de nuestros protegidos mediante la promoción, prevención, recuperación de la salud y la prestación de servicios integrales con calidad. Contribuyendo al bienestar y desarrollo del país, generando sostenibilidad empresarial.

Visión

En el 2025 seremos reconocidos por la satisfacción de nuestros protegidos y demás partes interesadas, por la calidad en los servicios, la gestión de los riesgos, la innovación tecnológica y solidez empresarial.

Valores



Responsabilidad



Solidaridad



Honestidad



Humildad



Respeto

Nuestra Historia

- Constitución legal
- Autorización para operar como medicina prepagada

1991 - 1992

1994 - 1999

- Aprobada para operar régimen contributivo como EPS en 3 ciudades (Bogotá, Cali, Barranquilla)
- Autorizados para operar en régimen subsidiado
- Colaboradores e IPS tienen oportunidad de adquirir un porcentaje de la empresa

- Se abren sedes en Cartagena, Bucaramanga, Valledupar, Santa Marta, Villavicencio, Montería, Girardot, Neiva, Palmira, Cúcuta y Sincelejo
- Mejor EPS prestación de servicios subsidiado .

2000 - 2009

2010 - 2015

- Recibe certificaciones por primera vez de efr ISO 9001: 2015, ISO/IEC 27011:2013
- Certificación 21 Great place to work
- Galardón Calidad en Salud
- Premio Hemofilia

- Ranking que realiza Merco Salud de las EPS con mejor reputación en Colombia, ocupó el 4º lugar dentro de las aseguradoras del régimen contributivo y subsidiado
- Premio mejor trabajo investigación Nefroprotección.
- Cuenta de Alto costo ó nominaciones
- Autorización PAC

2016 - 2021

2022 - 2023

- Reconocimiento cuenta de Alto costo VIH-SIDA.
- Mantenimiento Sistemas de gestión 9001, 27001 y efr.

- Mantenimiento Sistemas de gestión 9001, 27001 y efr.
- Continuación como empresa sostenible en el mercado

2024 - 2025

Premio por el trabajo en Hemofilia en la 4ta conferencia Latinoamericana de ISPOR y certificado 100% legal por licenciamiento de software.

2016 premio al mejor trabajo en investigación en Nefroprotección por ISPOR Colombia y publicación de investigación en VIH en revista internacional.

Se recibe la certificación como Empresa Socialmente Responsable por Fenalco Solidario

2015 - 2016

En el **2019** alcanzamos todos los parámetros del modelo de gestión y recibimos la certificación efr.

En el **2020** recibimos la Certificación ISO 9001:2015 y recibimos 2 galardones de la cuenta de alto costo

2019 - 2020

2021 - 2025

2021 Recibimos la certificación en ISO 27001:2013

2021 Nominada en 10 categorías, la cuenta de alto costo otorgó un galardón por los mejores resultados de gestión del riesgo en LEUCEMIA LINFOCÍTICA aguda en menores de 18 años.

2021 Segundo lugar entre 15 entidades en el ranking de las EPS según la gestión global del riesgo de personas con enfermedades de alto costo

2022 Recibimos Renovación Certificación en ISO 9001:2015 y certificación como Empresa Familiarmente Responsable - efr

2023 Recibimos auditorias de seguimiento satisfactorias en ISO 9001:2015, ISO 27001:2015 y como efr

2024 Recertificación efr

2025 Auditorias de seguimiento 27001 y efr satisfactorias.

2007 - 2010

En el **2007** se recibe el reconocimiento de Great place to Work, en el **2008** somos reconocidos como la mejor EPS en el régimen subsidiado.

En **2010** se recibe el galardón calidad en salud

2017 - 2018

En el **2017** se da la autorización para la implementación de los Planes de Atención Complementaria.

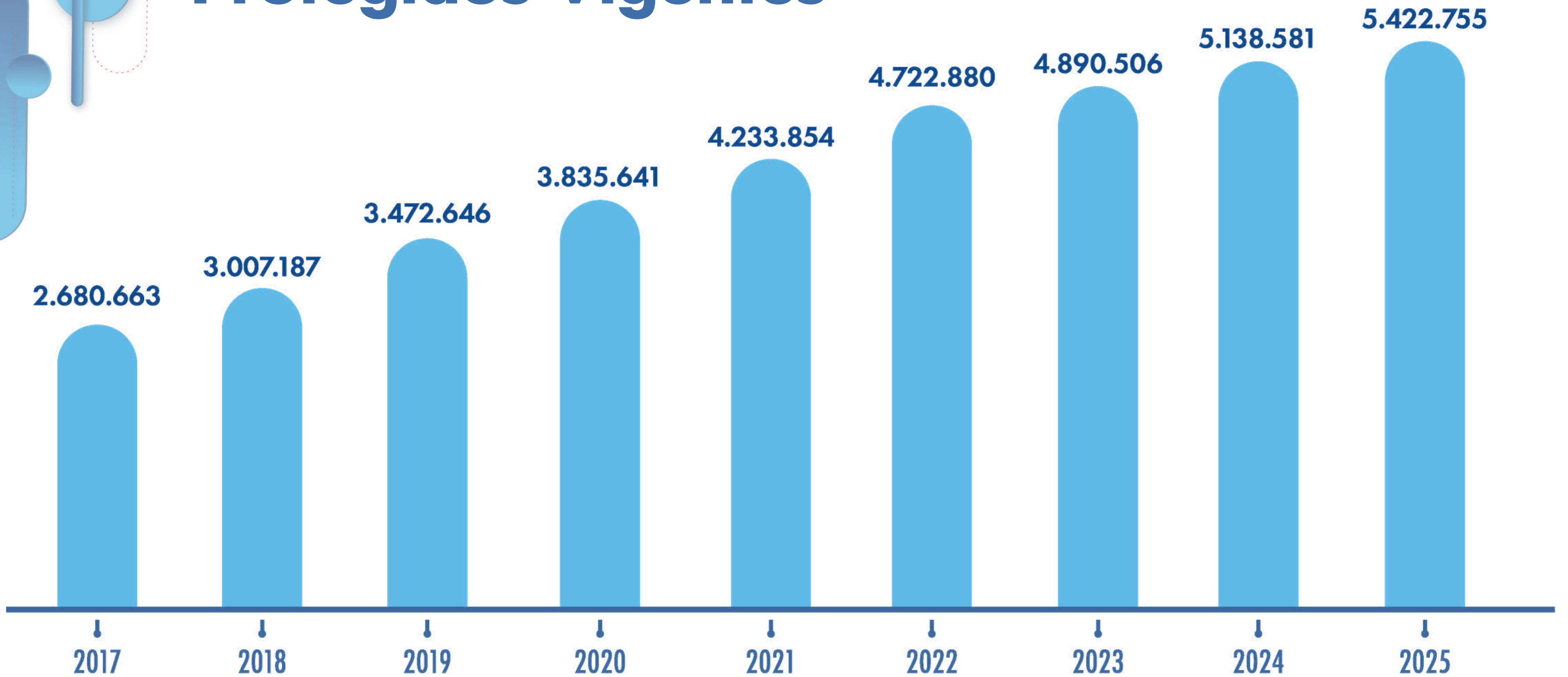
En **2018** se inicia con su ejecución en Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Cartagena y Medellín.

La cuenta de Alto Costo otorgó 6 nominaciones y dos premios.

Reconocimientos



Protegidos Vigentes





Cobertura - Ranking Surcursal

7 Sucursales **Ranking 1**

Magdalena
Sucre
Bolívar
Cesar
Córdoba
Girardot
Risaralda

2 Sucursales **Ranking 2**

Atlántico
Meta

1 Sucursal **Ranking 4**

Cundinamarca

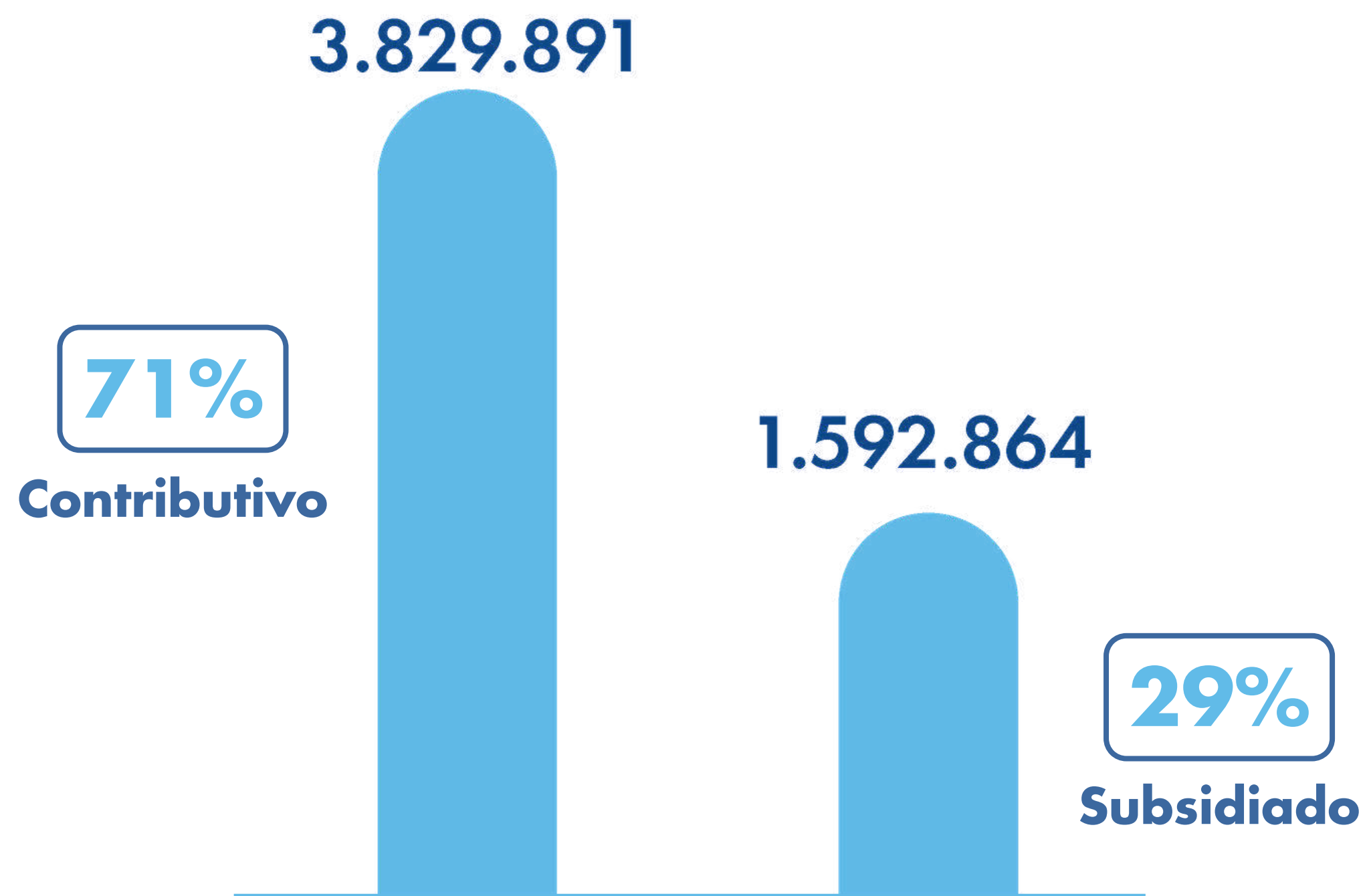
4 Sucursales **Ranking 3**

Santander
Caldas
Antioquia
Tolima

1 Sucursal **Ranking 6**

Valle del Cauca

Protegidos Vigentes por Régimen **5.422.755**



Colaboradores Vigentes

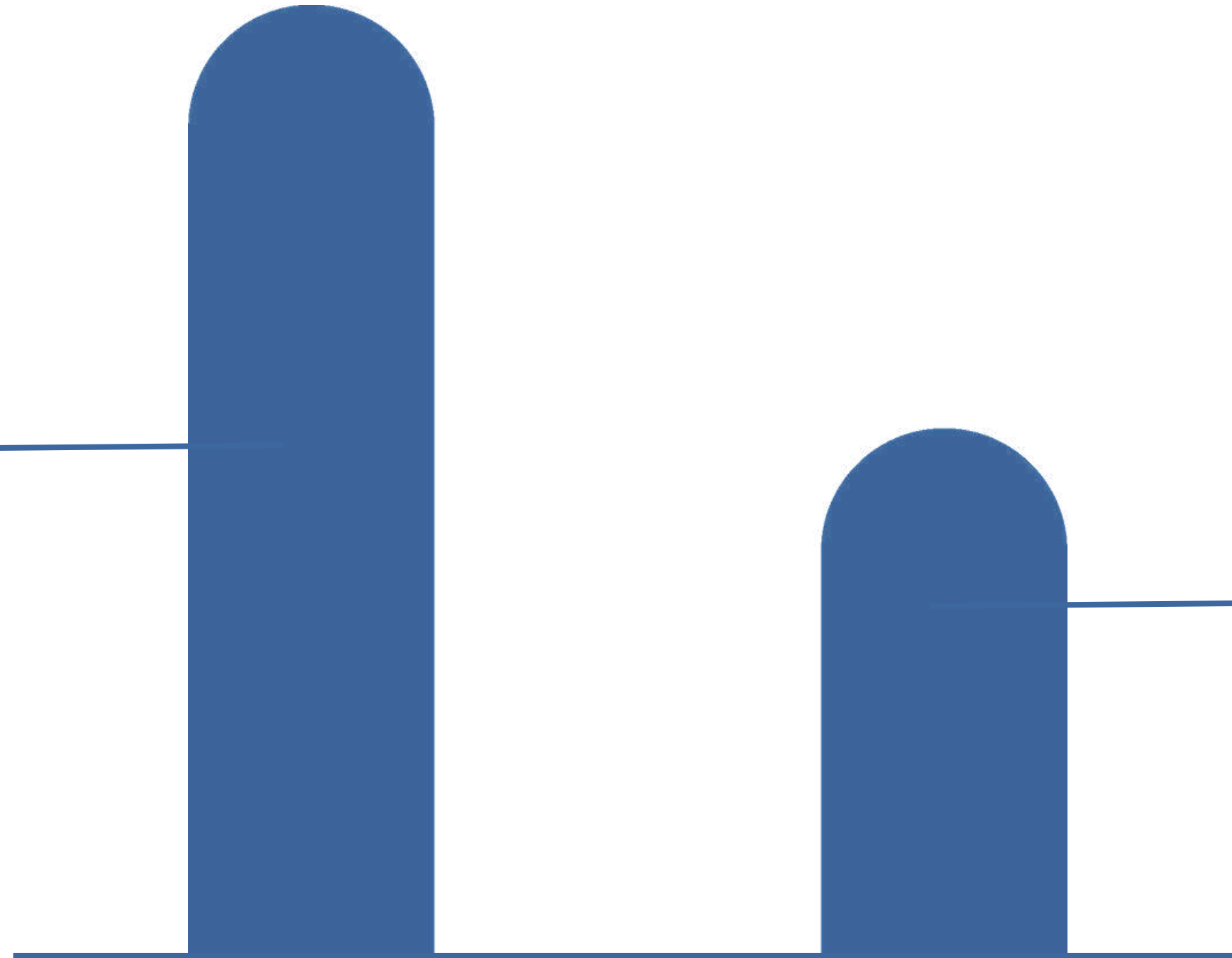
2.988

73%

Mujeres

Hombres

27%



Prestación de Servicios de Salud

Atención Primaria en Salud

Durante el año 2025 se realizaron las siguientes atenciones en salud:

Medicina general	7.705.391
Odontología	1.368.329
Pediatría	1.091.848
Medicina interna	495.578
Obstetricia	294.841
Medicina general- Telesalud	97.686

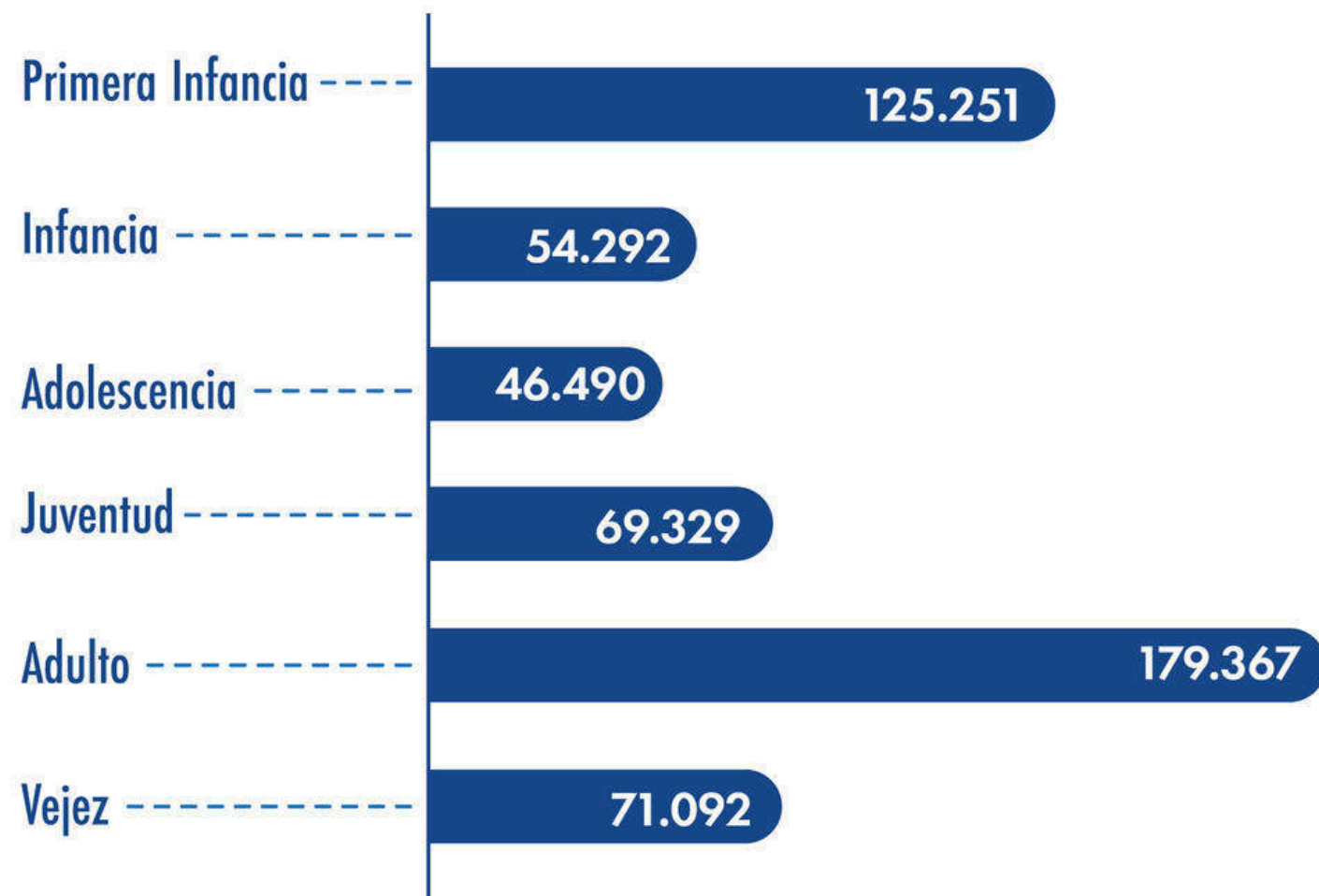
Oportunidad en la Atención

por tipo de consulta

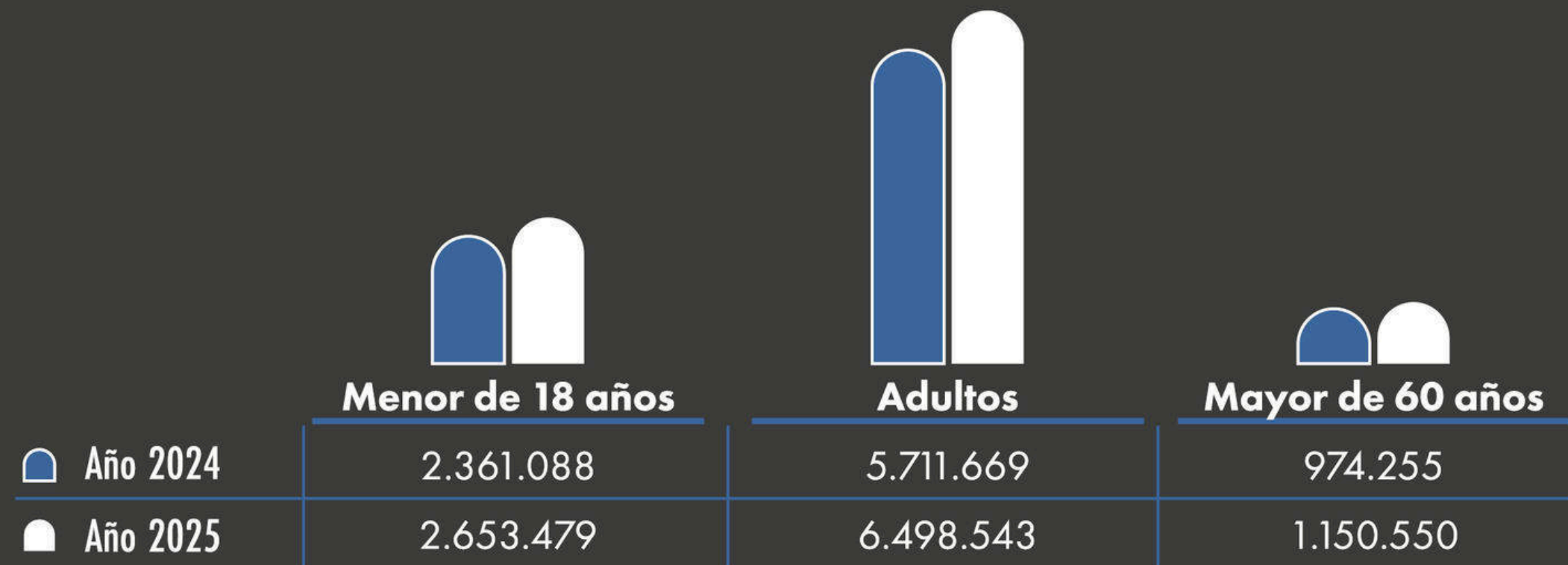
Especialidad	Indicador 2025	Meta en días
Medicina interna	15.9	30
Medicina general - Telesalud	3	3
Obstetricia	2.99	5
Pediatría	2.97	5
Medicina general	2.93	3
Odontología	0.59	3

Ruta de Promoción y Mantenimiento de la Salud

Cumplimiento consultas de valoración integral año 2025



Servicios autorizados de detección temprana y protección específica año 2024 - 2025





Servicios de Promoción y prevención prestados 2024 vs 2025

2024



- Procedimientos de promoción y prevención 3.311.177
- Laboratorios de promoción y prevención 1.507.735
- Consultas de promoción y prevención 1.255.461
- Medicamentos de promoción y prevención 1.040.626
- Citologías 868.665
- Métodos de planificación familiar 494.431
- Mamografías 151.653
- Colposcopia 32.576
- Cirugía de planificación 31.159

2025



- Procedimientos de promoción y prevención 4.318.793
- Laboratorios de promoción y prevención 2.054.191
- Consultas de promoción y prevención 1.332.032
- Medicamentos de promoción y prevención 854.315
- Citologías 644.296
- Métodos de planificación familiar 483.661
- Mamografías 151.596
- Colposcopia 28.884
- Cirugía de planificación 23.864

Detección Temprana de Cáncer Cuello Uterino

264.465

Enero 2025

343.032

Diciembre 2025

Indicador Mujeres con tamizaje de
cuello uterino (Puebas ADN - VPH)
según esquema

Mujeres con tamizaje de
cuello uterino con cualquier
prueba de tamización

710.516

Enero 2025

713.091

Diciembre 2025

Detección Temprana de Cáncer Próstata

79.806

Enero 2025

88.059

Diciembre 2025

Hombres mayores de 50 años, a
través del tamizaje combinado
de PSA y tacto rectal.

Detección Temprana de Cáncer Mama

179.566

Enero 2025

180.133

Diciembre 2025

Mujeres entre 50 y 69 años
tamizadas para cáncer de
mama con mamografía en
los últimos dos años

Detección Temprana de Cáncer Colon

168.781

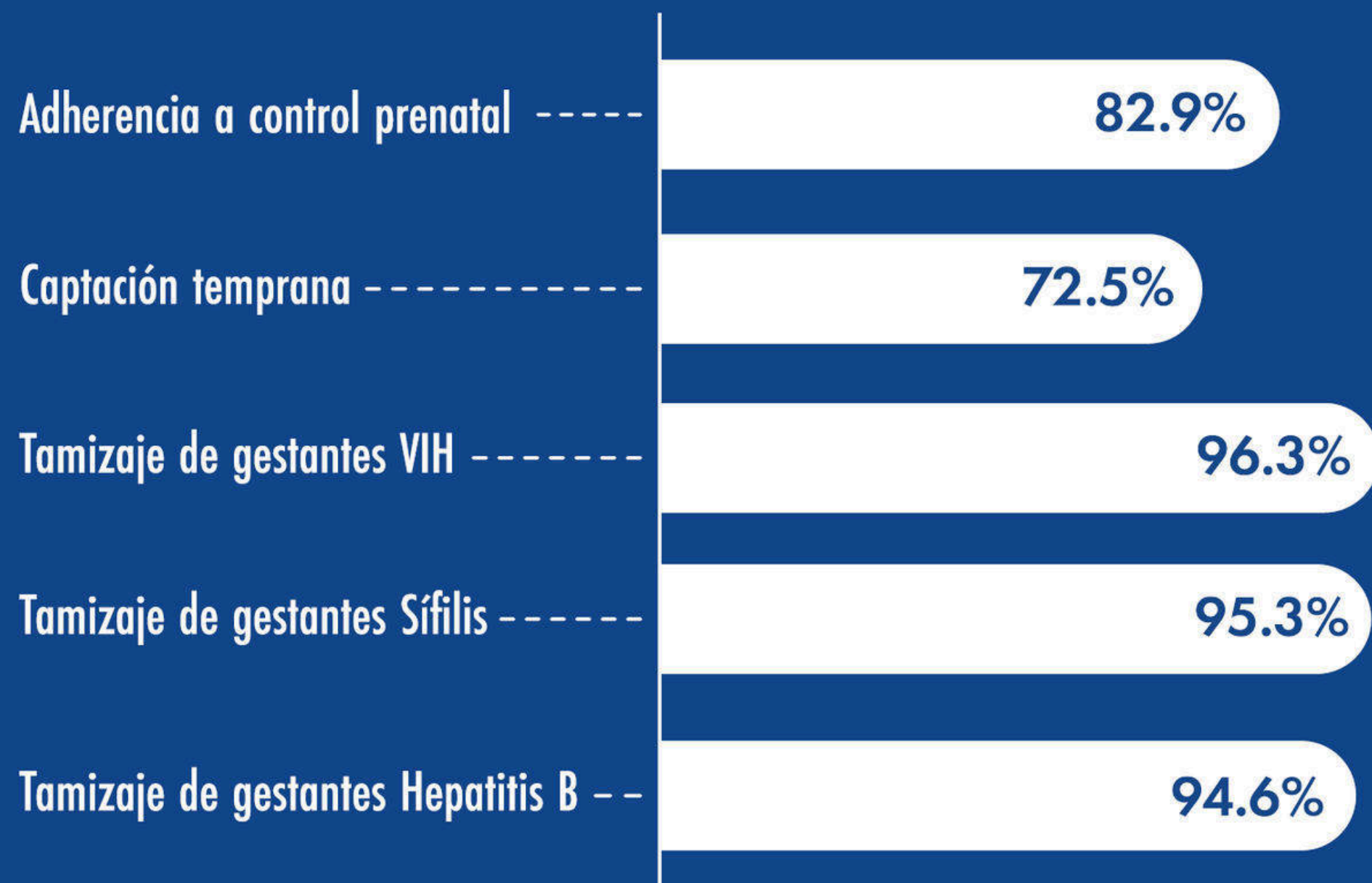
Diciembre 2025

132.639

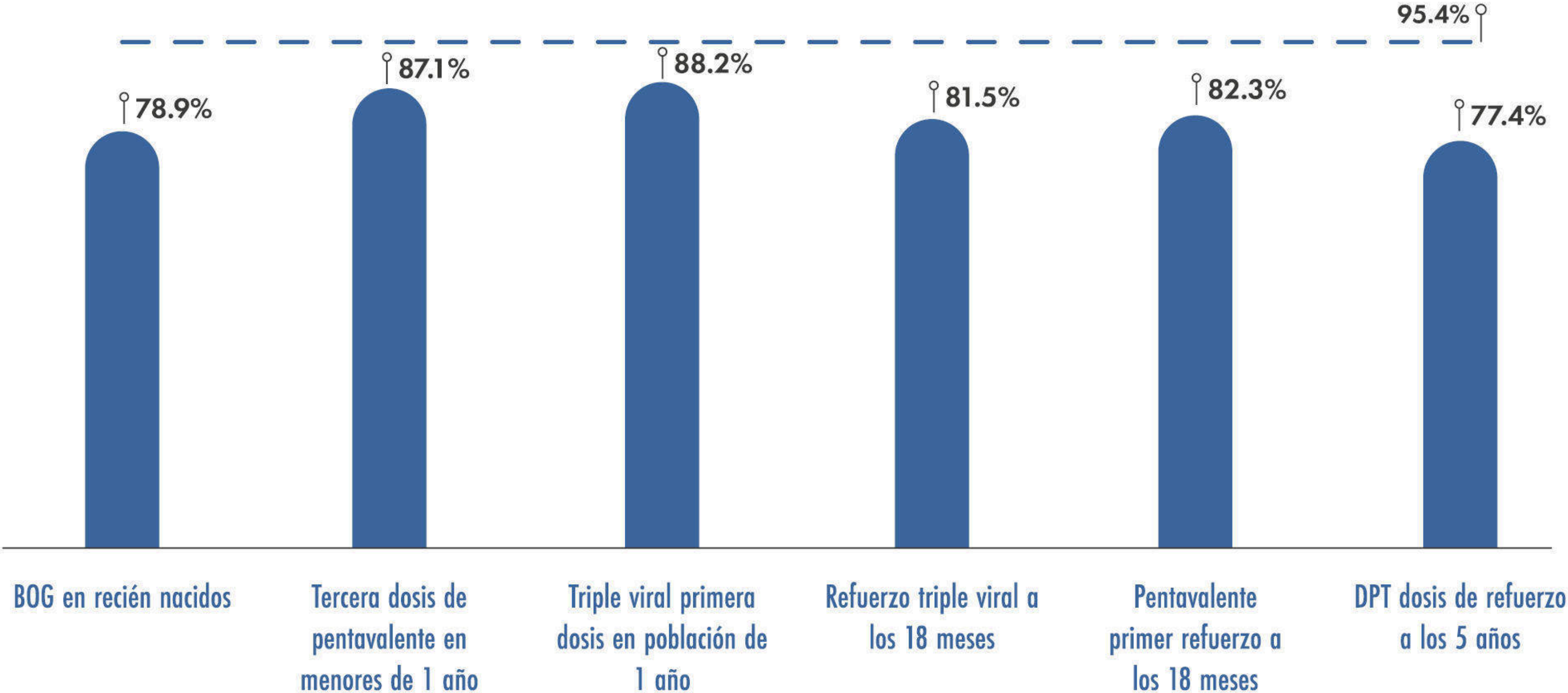
Enero 2025

Cumplimiento para
tamizaje de colon en el año

Indicadores Ruta Materno Perinatal



Coberturas de vacunación



Servicios de Odontología



Consultas odontológicas:

Se realizaron **2.513.099 citas en el año 2025** observando un incremento del 19.8% con respecto al año 2024 donde se realizó 2.097.644 citas, lo que representó para el año 2025 un cubrimiento de la población en un 46.34%.



Indicador de tratamientos terminados en odontología:

El indicador de proporción de tratamientos terminados en odontología durante el año obtuvo un **resultado del 39%** cumpliendo con la **meta establecida del 30%**; impactando de forma positiva la salud oral de nuestros protegidos.



Indicador de aplicaciones de flúor en barniz:

Se realizaron **512.138 Aplicaciones de Flúor Barniz en el año 2025**, observando un aumento con respecto al año 2024 donde se realizaron 487.465 aplicaciones, se evidencia un **incremento del 5.06%**.



En 2025 se intervino a 772.195 protegidos de diferentes grupos por cohortes de riesgo (en 2024 fue 781.013 protegidos) y se distribuyeron así:

Riesgo Cardiovascular: 198.977

Diabetes: 69.093

Gestantes: 92.382

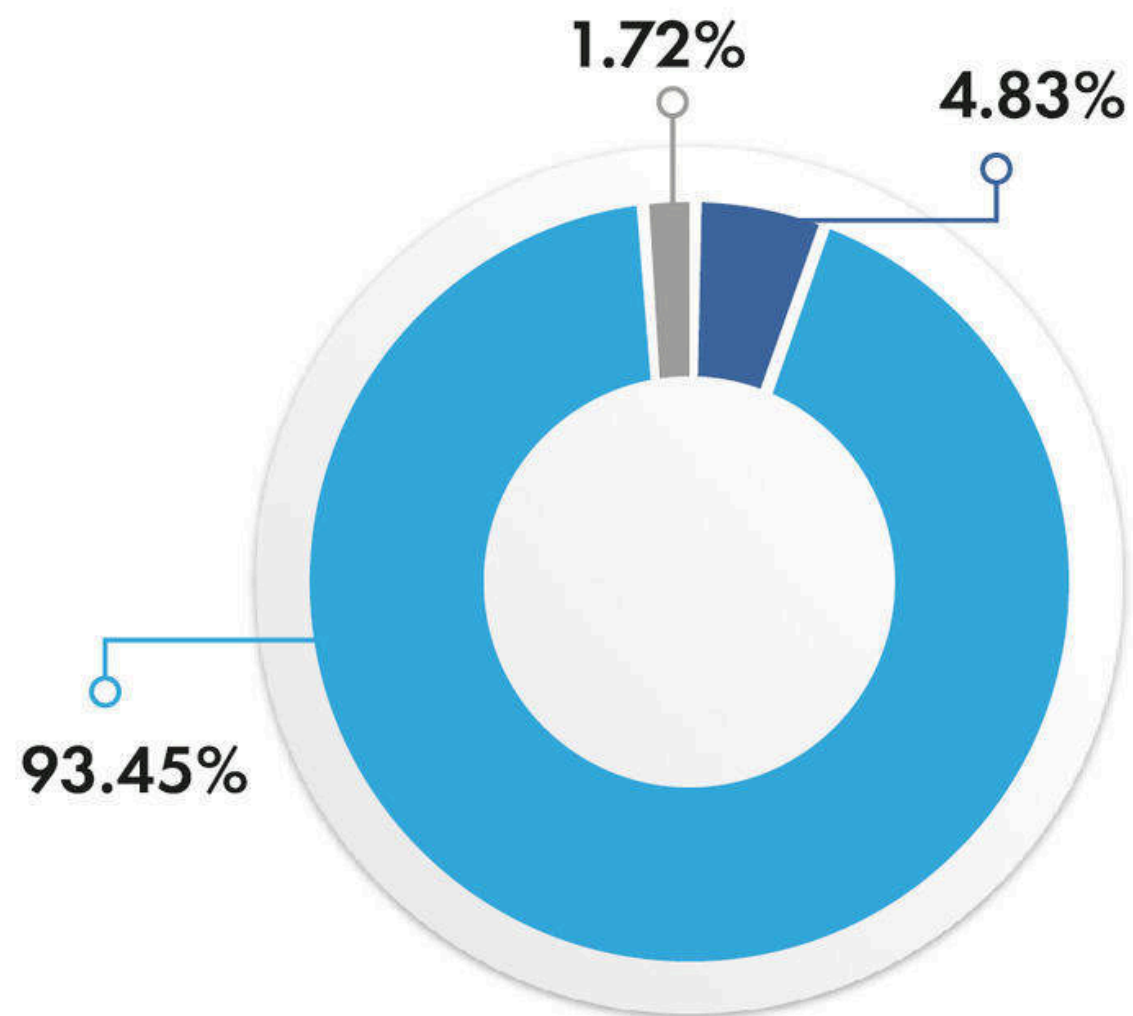
Niños menores de 10 años: 411.595

Hemofilia: 148



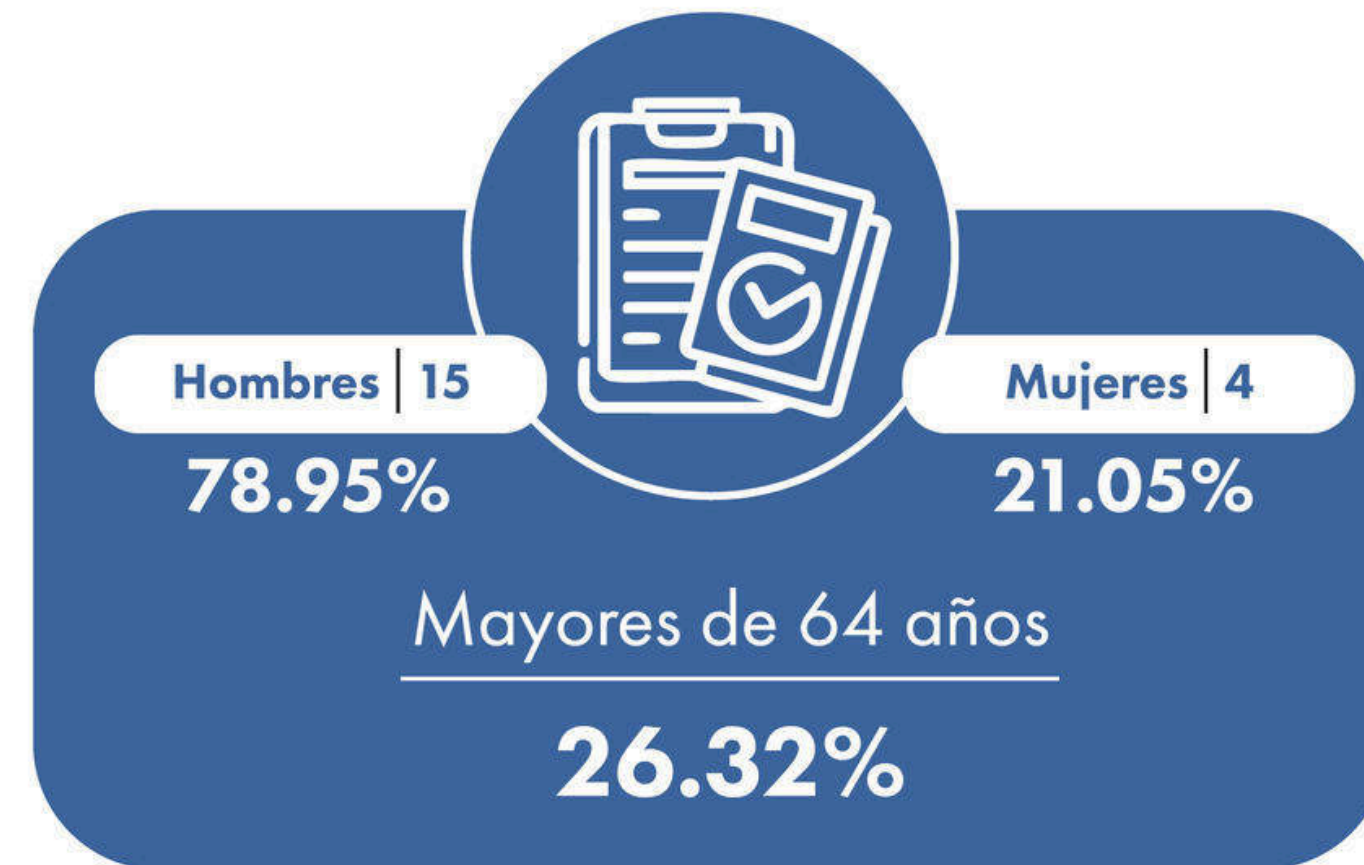
Programa de cáncer oral:

El programa de detección temprana de cáncer oral reportó **606 casos en el año 2025**; de ellos, 228 fueron objeto de biopsia con 10 casos positivos para patología maligna los cuales se encuentran en tratamiento y seguimiento. Se observó un incremento del **10.5% en la detección temprana y manejo oportuno** de la patología con respecto al año 2024.

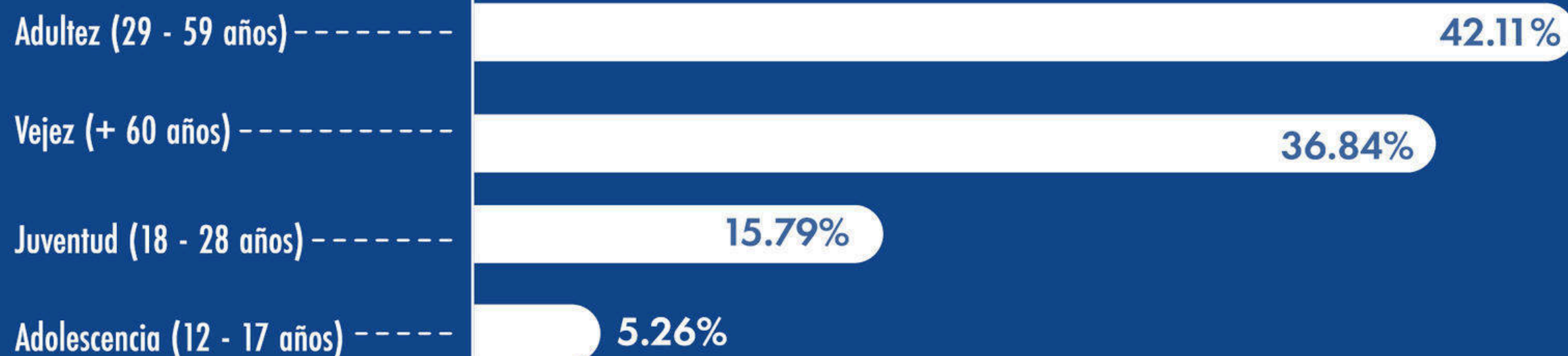


Situación fiebre amarilla

Casos confirmados y en estudio



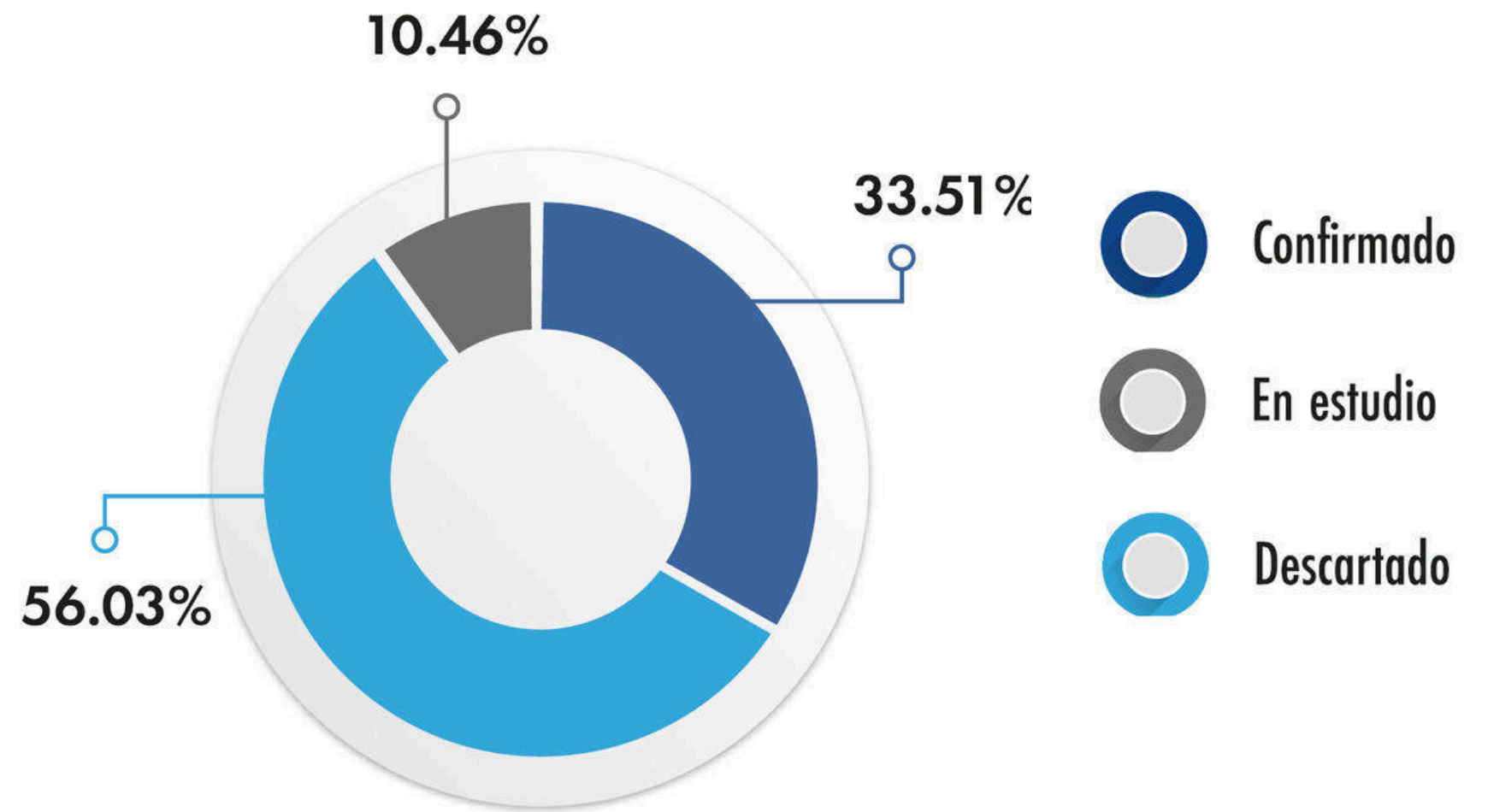
Casos por curso de vida



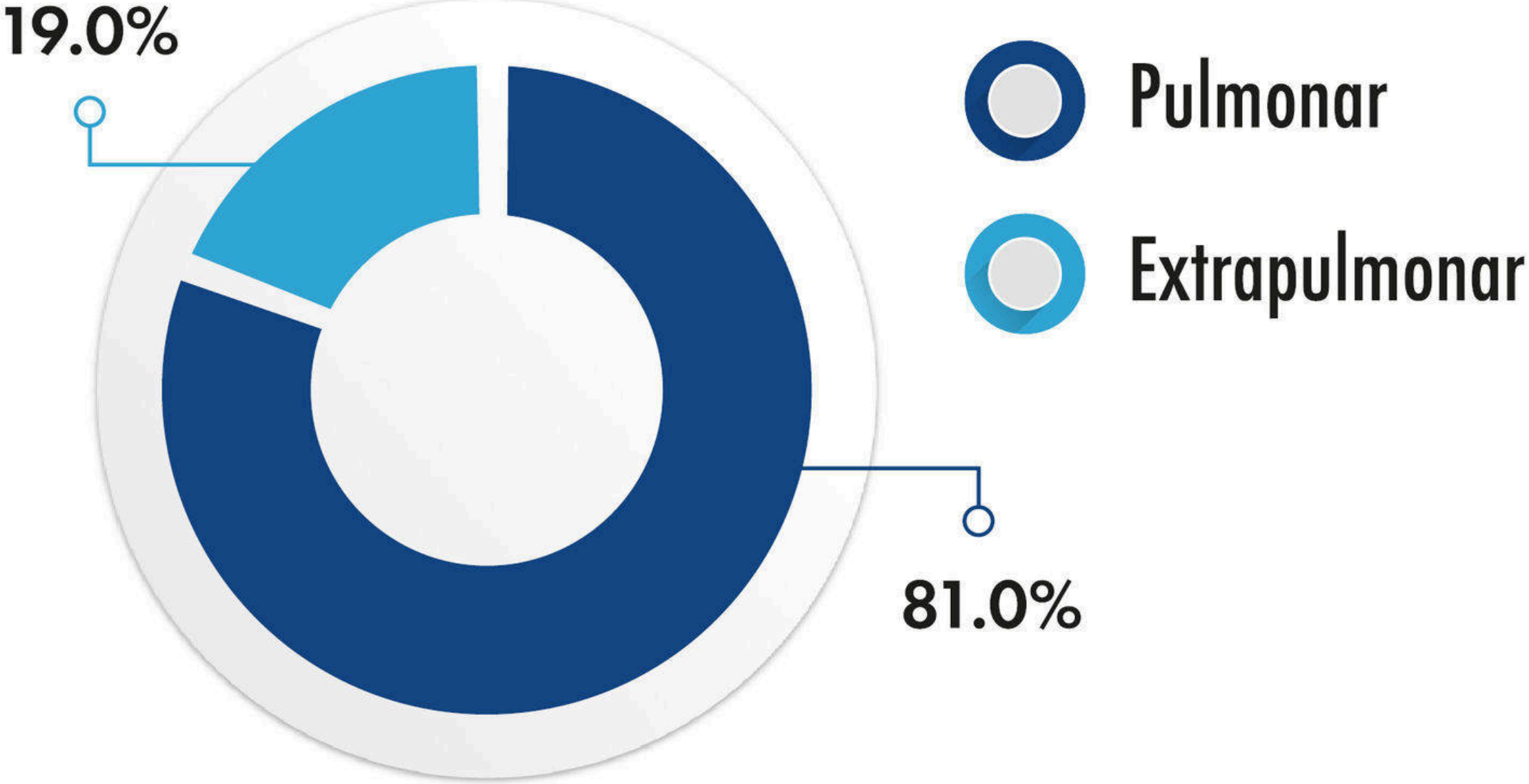
Coberturas de vacunación fiebre amarilla

Población	Vacunados	Población total	Cobertura
Población menor de 2 años	43.220	43.030	100.44%
Población de 1 a 14 años	620.715	984.229	63.1%
Población de 1 a 59 años	1.438.878	4.576.130	31.4%
Población mayor de 60 años	91.835	672.950	13.64%

Evento dengue



Tuberculosis 2024 Vs 2025



Estrategias de IEC



270.577

Días mundiales en salud



77.169

Vacunación



55.668

Ruta materno perinatal



28.145

Promoción y mantenimiento
de la salud



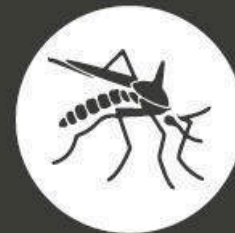
46.147

Salud sexual y reproductiva



33.725

Riesgo cardiovascular



28.145

Fiebre amarilla



26.668

Prevención de Cáncer



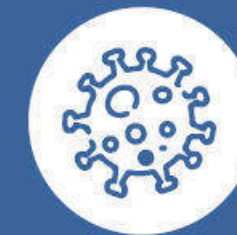
26.566

Salud mental



25.331

Eventos de interés
en salud pública



2.107

COVID - 19

Estrategias de IEC

3.080.599

Promoción y mantenimiento
de la salud

145.694

1.706.978

Ruta materno perinatal

45.103

11.935.359

Prevención de Cáncer

407.575

6.360.162

Fiebre amarilla

2.091.203

Divulgamos
30.720.103
millones de correos
electrónicos

610.168

Salud mental

38.115

Riesgo cardiovascular

34.493

3.597.190

Vacunación

3.826.605

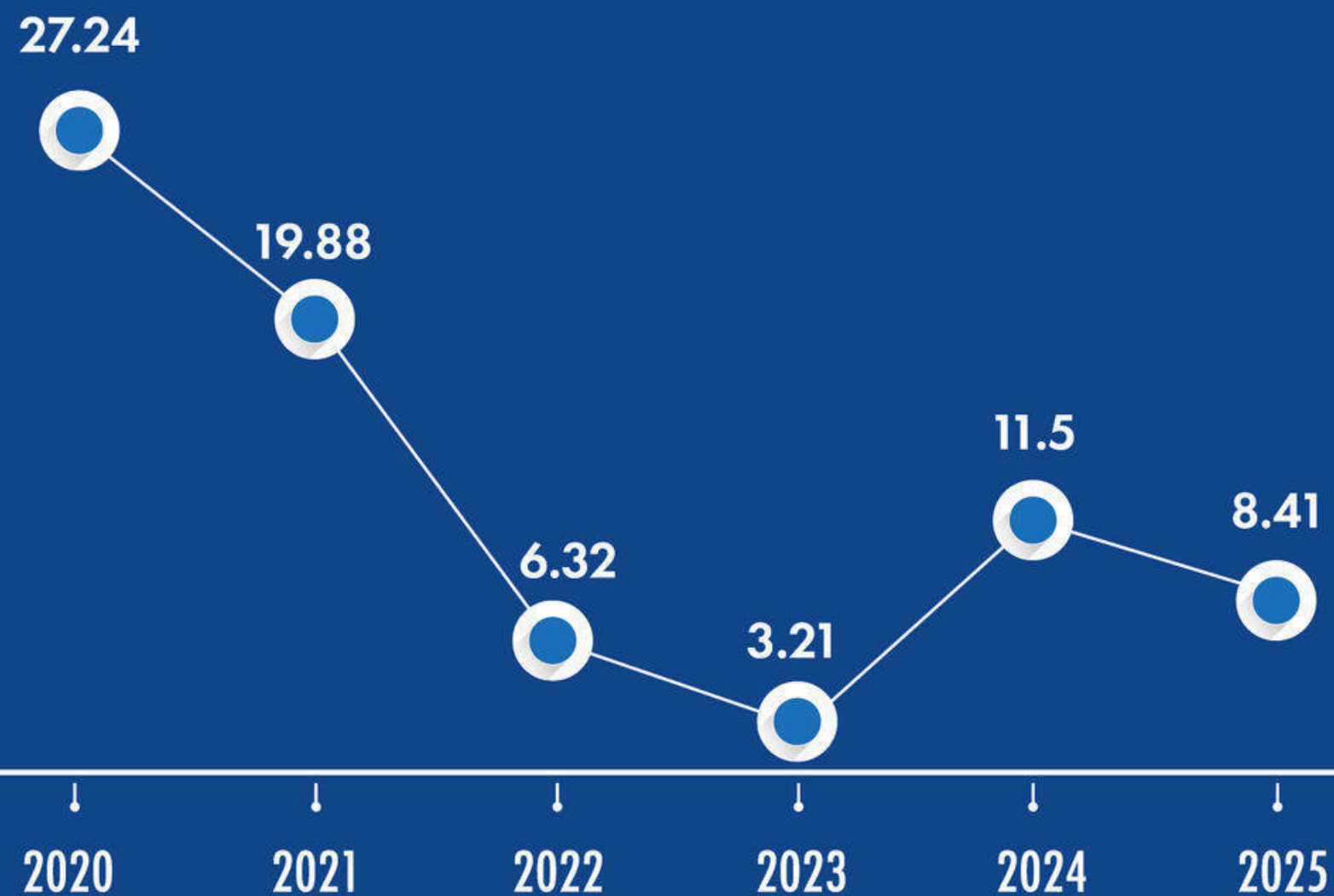
3.429.647

Salud sexual y reproductiva

484.111

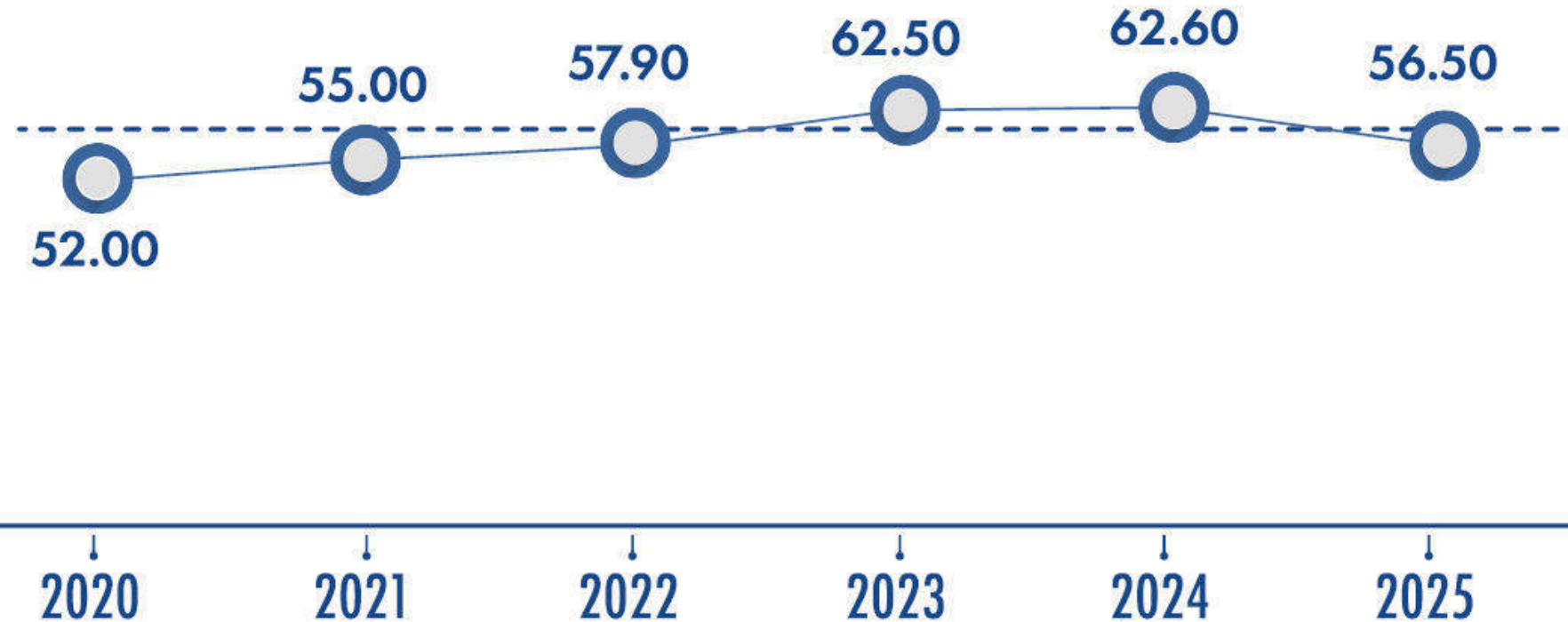
Emitimos
7.072.899
de mensajes de texto
(SMS)

Control de Incidencia de Insuficiencia Renal Crónica



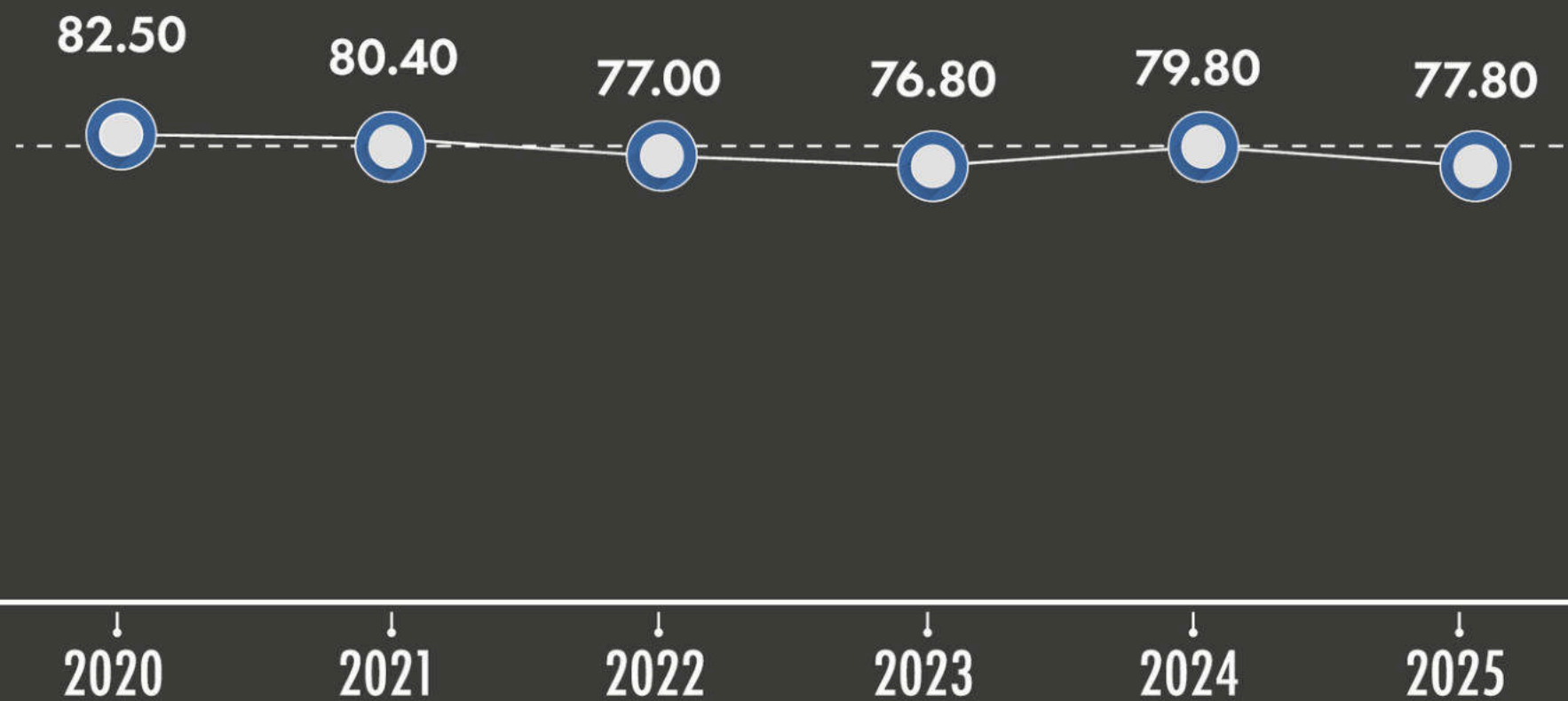
Control de Diabetes

Meta: > 60%



Control de Hipertensión

Meta: > 80%

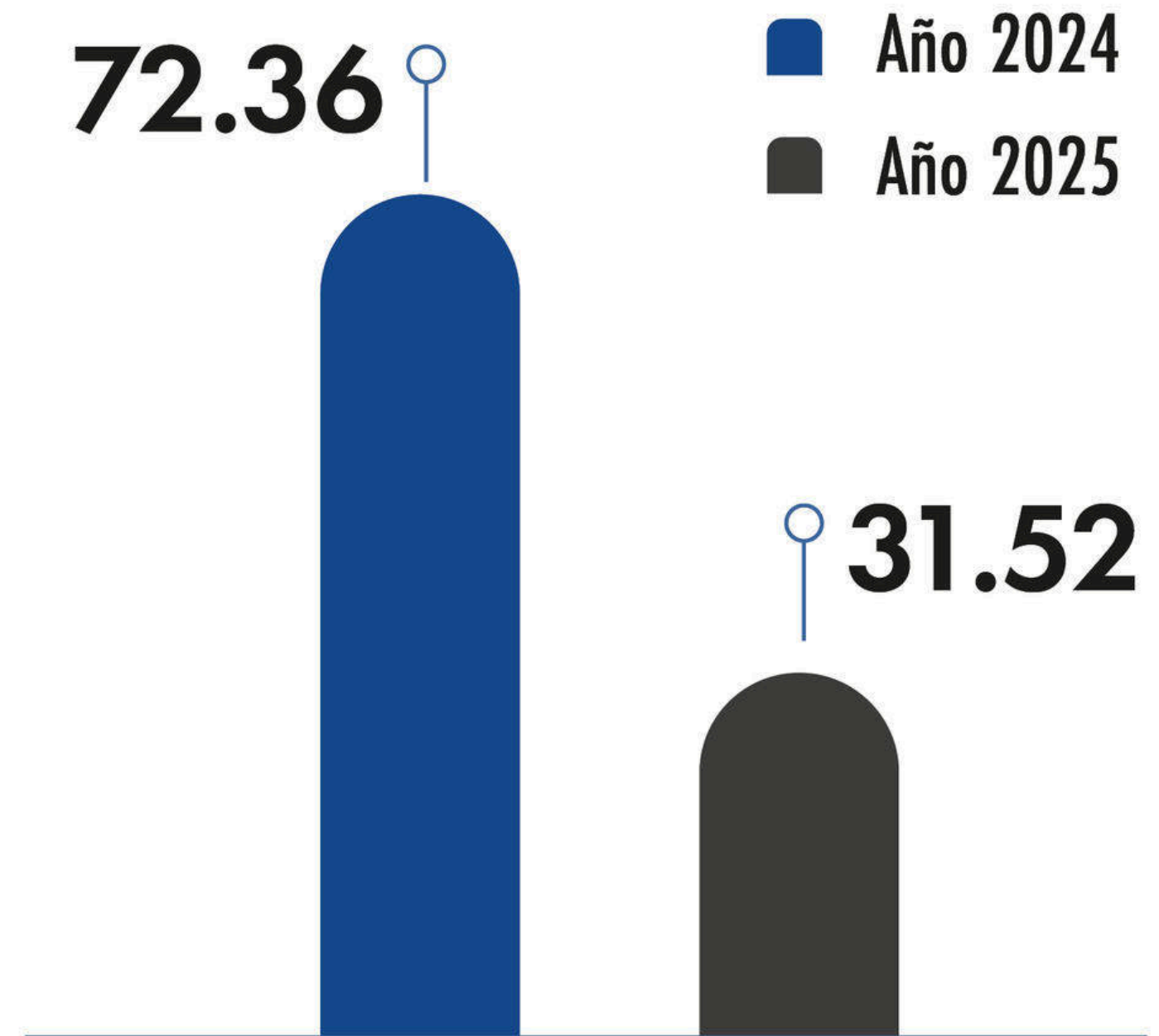


Salud Mental

Total de pacientes



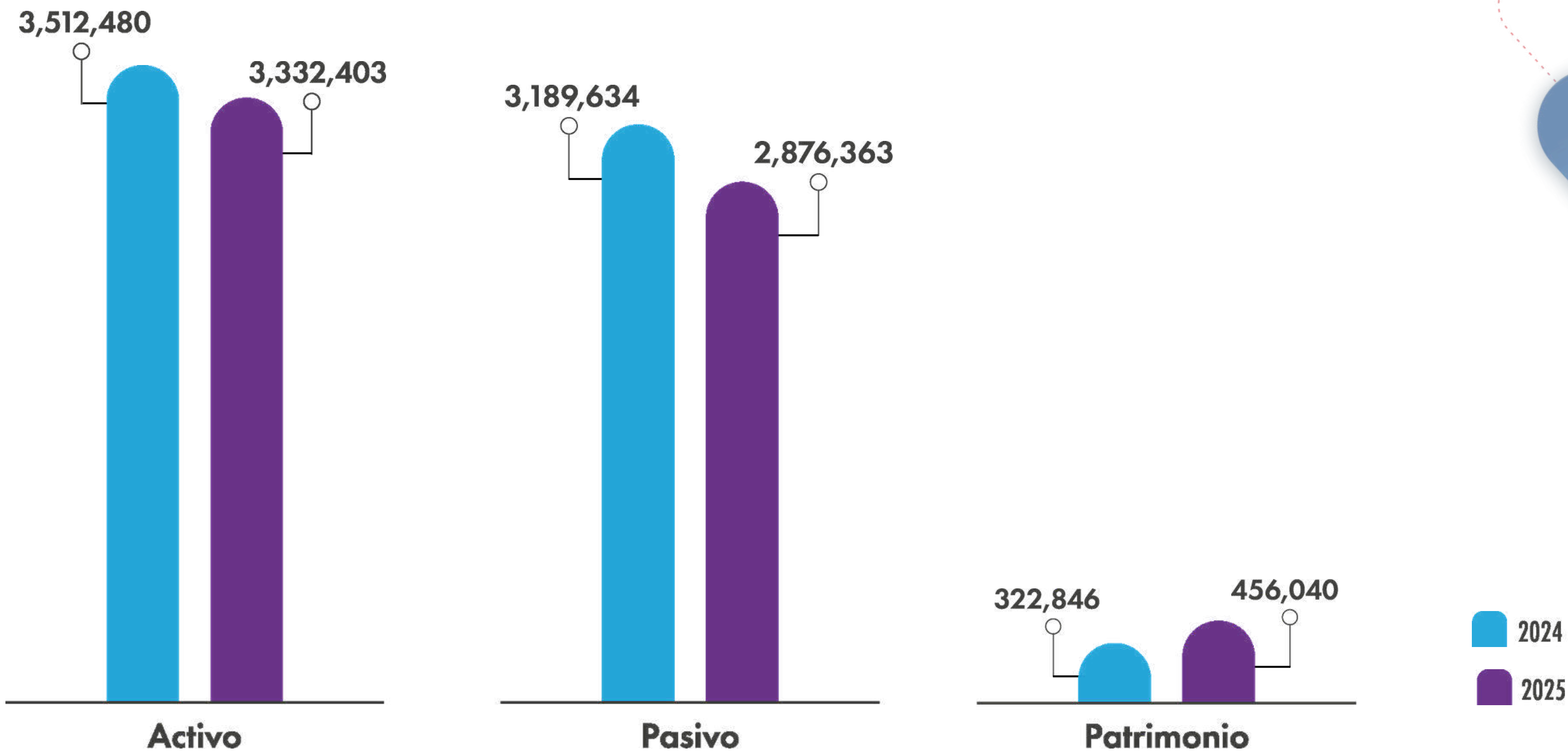
Incidencia de intento de suicidio





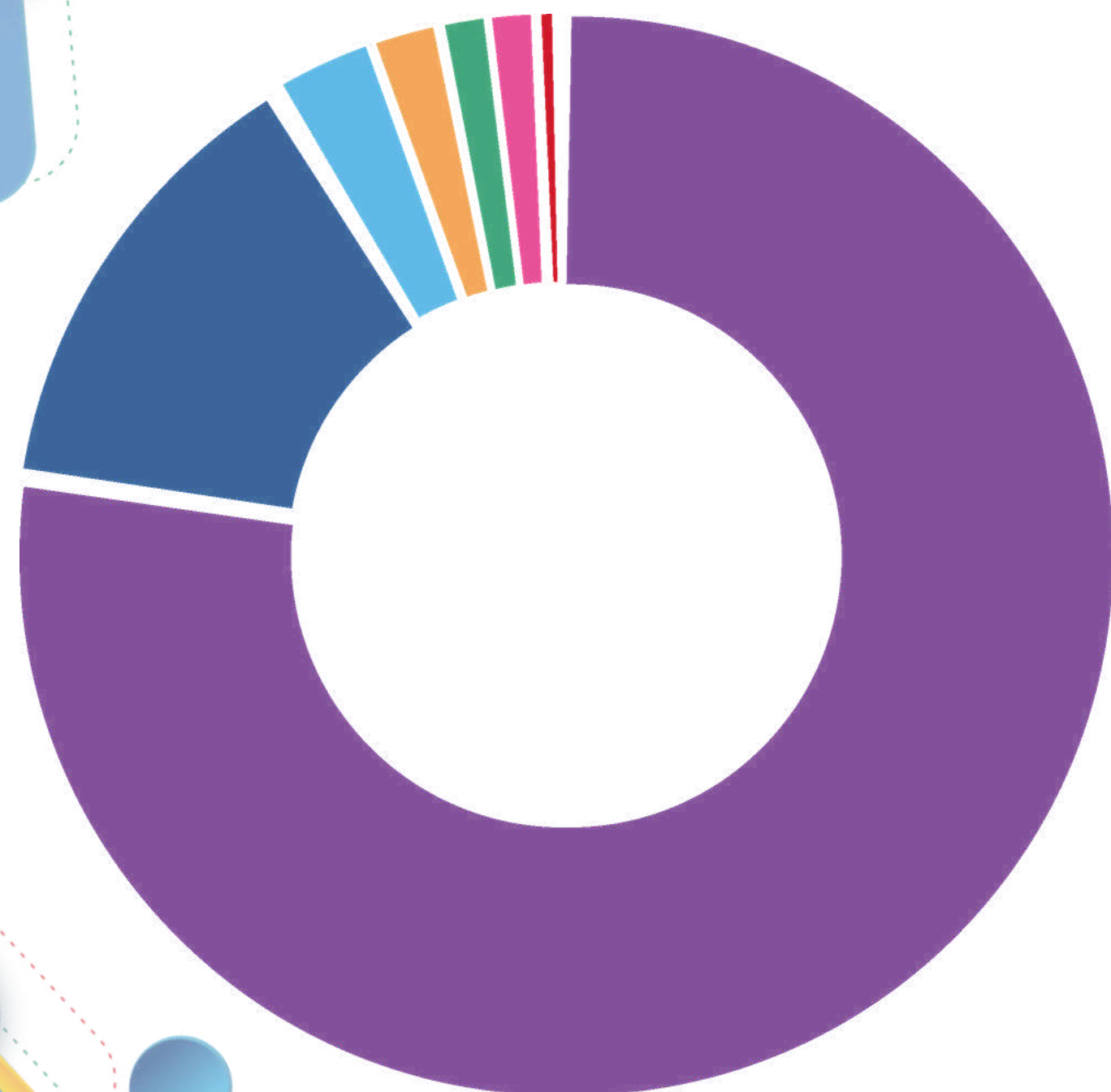
Aspectos Financieros

Estado de Situación Financiera Comparativo



*Cifras en millones en pesos

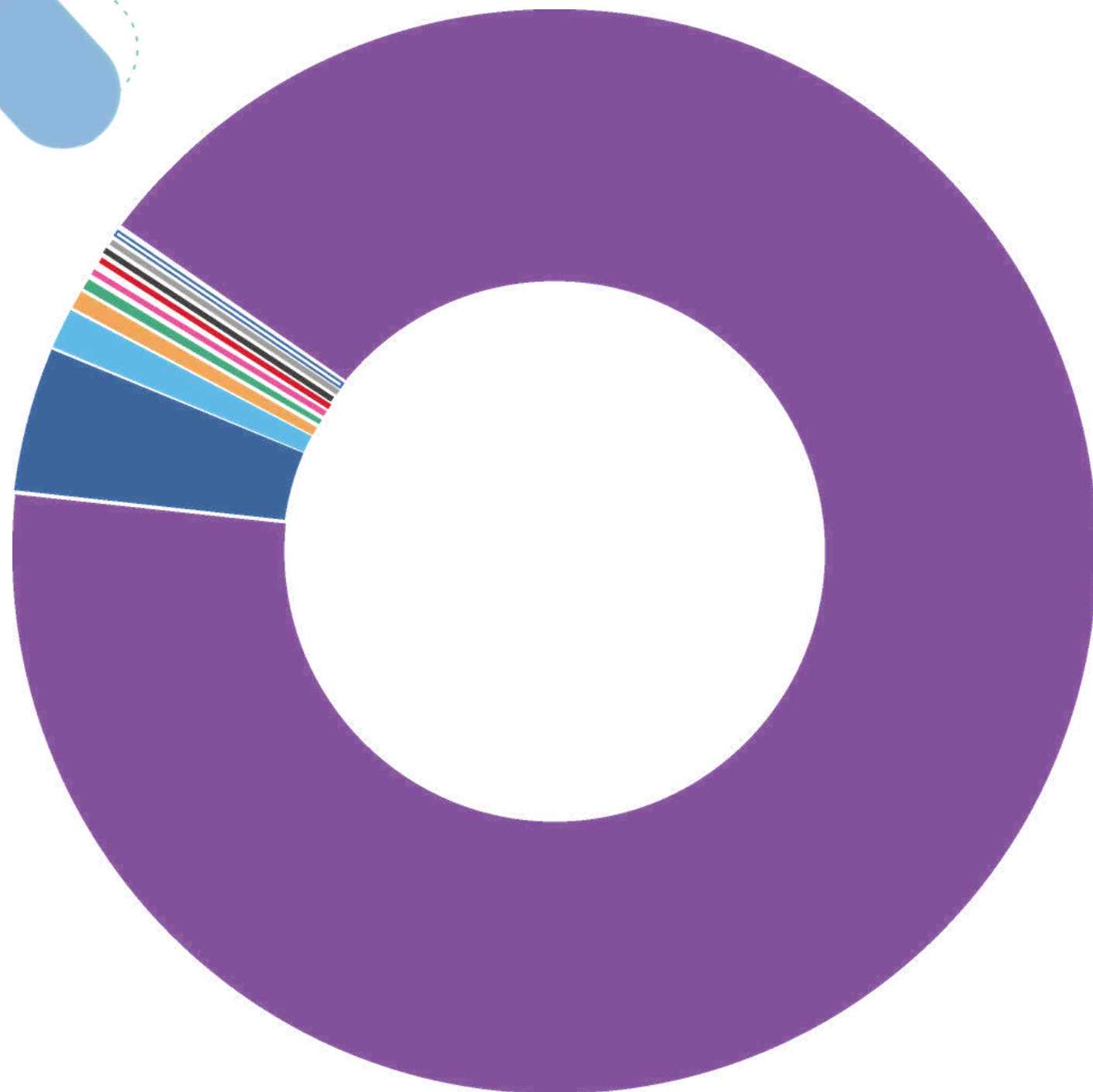
Activo 2025



77.05%		Inversiones Res. Técnicas	\$ 2,567,637
14.85%		Efectivo	\$ 494,957
3.09%		Cuentas Por Cobrar	\$ 103,092
1.88%		Propiedad Planta y Equipo	\$ 62,717
1.57%		Anticipos	\$ 52,399
1.19%		Propiedades De Inversión	\$ 39,762
0.32%		Inversiones en CDT'S	\$ 10,512
0.02%		Otros (Impuesto Diferido)	\$ 778
0.02%		Embargos Judiciales	\$ 547
Total			\$ 3,332,403

*Cifras en millones en pesos

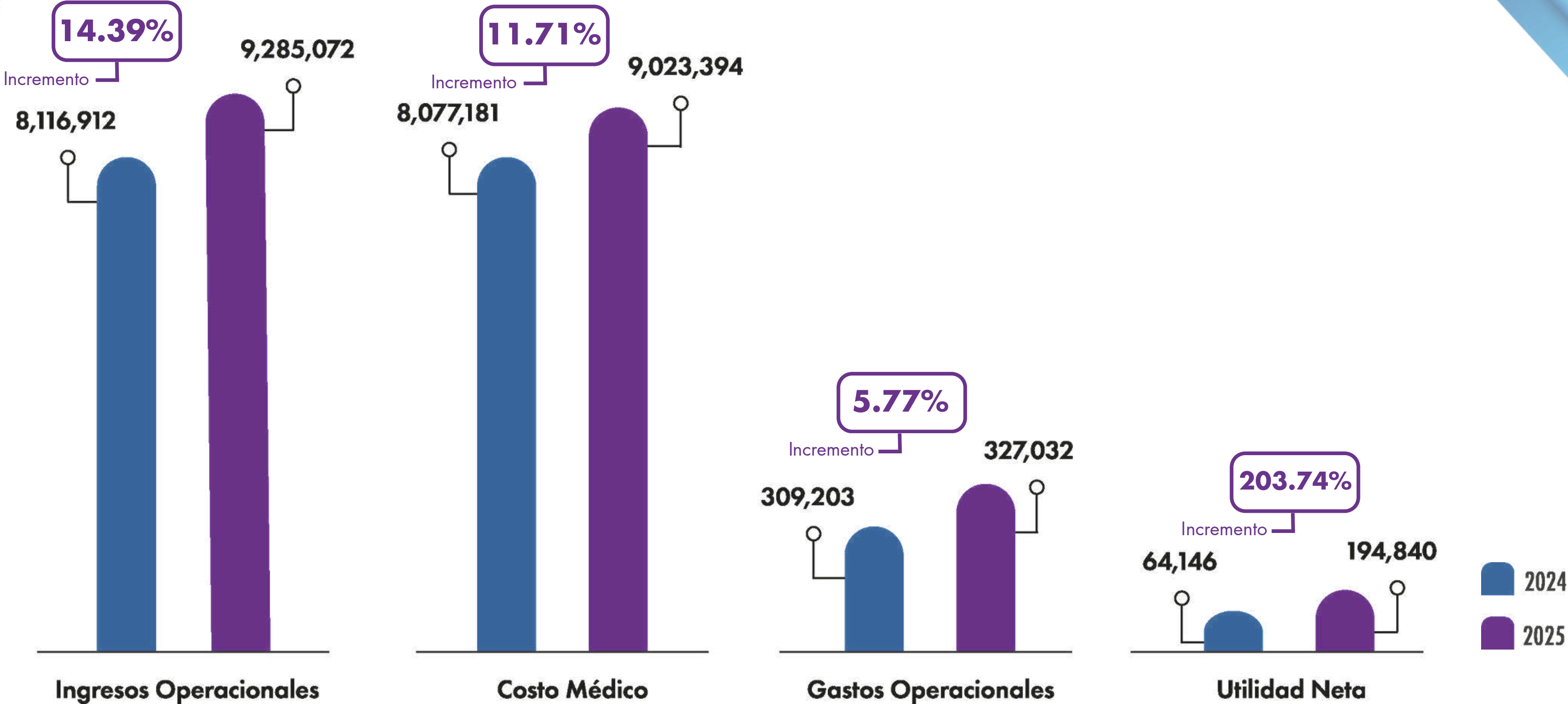
Pasivo 2025



92.63%		Reservas Técnicas	\$ 2,664,367
4.38%		Obligaciones Fiscales	\$ 126,040
1.32%		Cuentas Por Pagar No PBS	\$ 37,910
0.53%		Beneficios A Empleados	\$ 15,121
0.37%		Proveedores y Cuentas Por Pagar	\$ 10,760
0.28%		Licencias de Maternidad y CXP del Sistema	\$ 7,990
0.21%		IMPTO Gravámenes y Tasas (IMPTO Diferido)	\$ 6,015
0.18%		Cuentas de Conciliación	\$ 5,050
0.07%		Otros Depositos y Anticipos Recibidos	\$ 1,945
0.04%		Dividendos	\$ 1,166
Total			\$ 2,876,363

*Cifras en millones en pesos

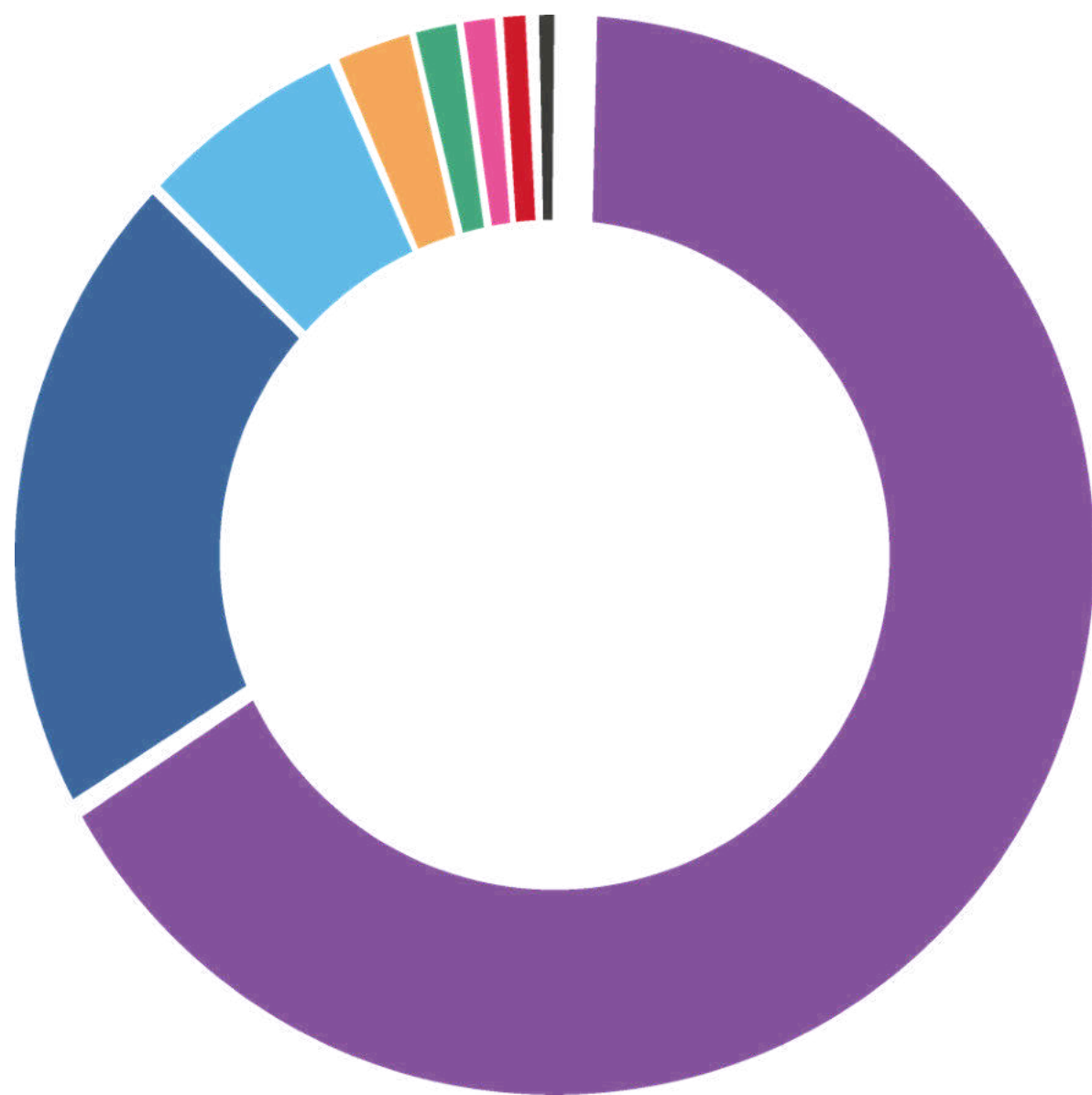
Estado de Resultado Comparativo



*Cifras en millones en pesos

Ingreso Operacional 2025

Participación



63.78% UPC C \$ 5,923,745	26.10% UPC S \$ 2,424,294
5.21% PPTS Máximos \$ 483,794	2.22% Incapacidades \$ 206,042
1.00% Copagos y CM \$ 93,222	0.86% UPC PYP \$ 79,878
0.43% PAC \$ 40,181	0.38% Recobros \$ 35,296
	-0.01% Otros \$ (1,380)

*Cifras en millones en pesos

Ejecución VS Presupuesto

105.35%



Ejecución

9,285,072

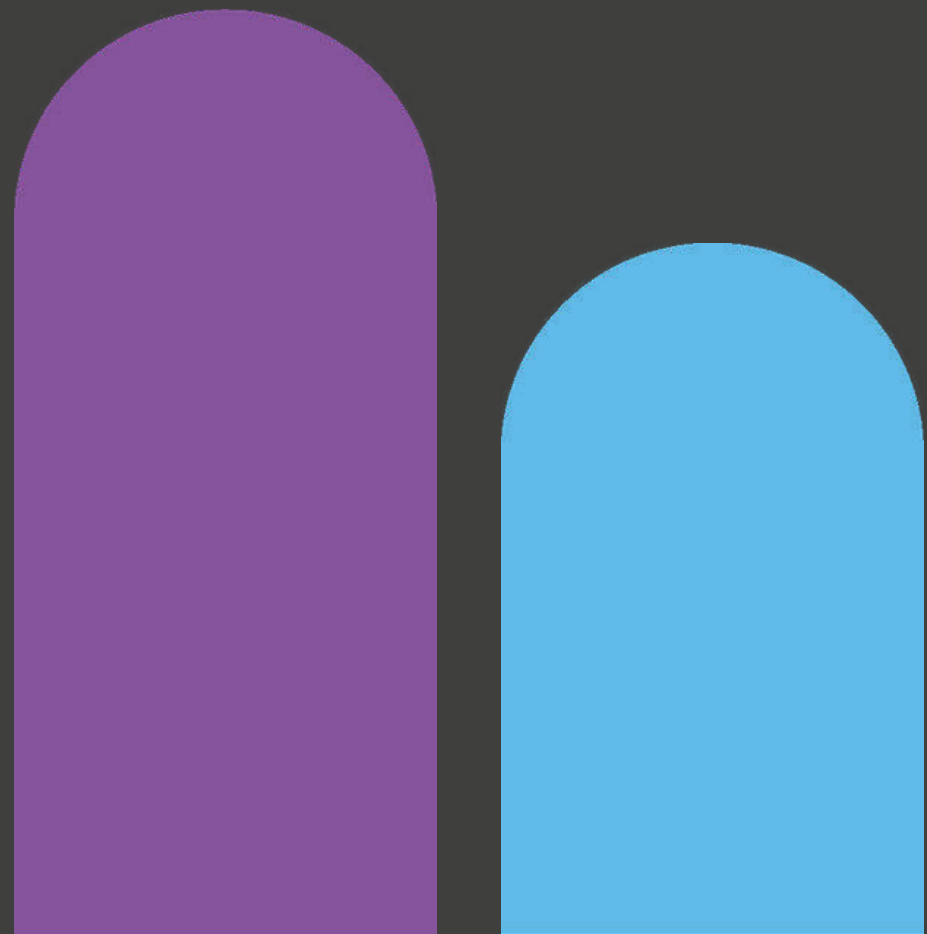


Presupuesto

8,813,335

Ejecución VS Presupuesto

104.11



Ejecución

9,023,394

Presupuesto

8,667,369

Costo Médico 2025



Participación

68.81%

Evento
\$ 6,208,751

24.33%

Paquetes
\$ 2,195,462

4.61%

Aseguramiento
\$ 416,042

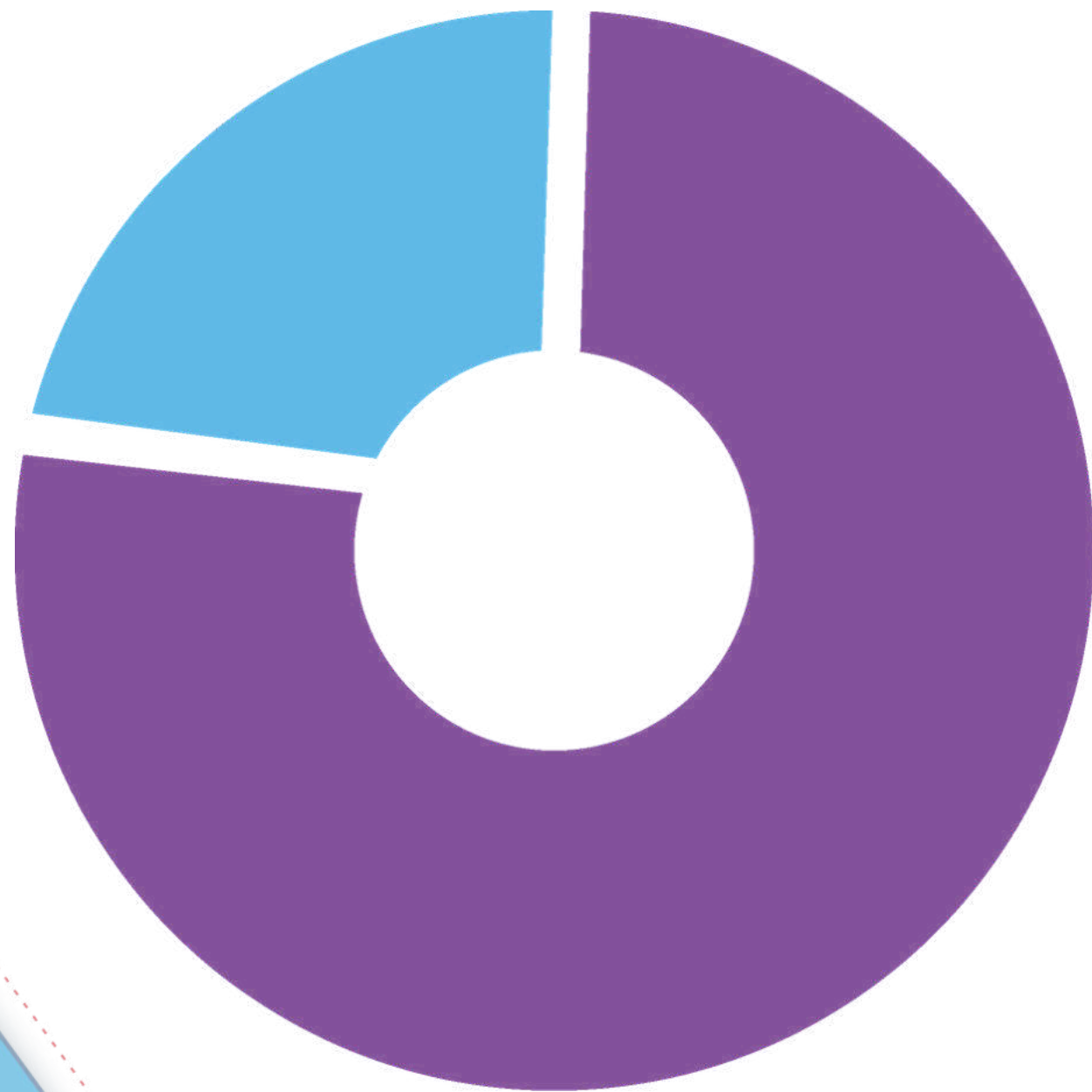
2.25%

Incapacidades
\$ 203,140

*Cifras en millones en pesos

Gasto Operacional 2025

Participación



78.04%

Administrativo
\$ 255,218

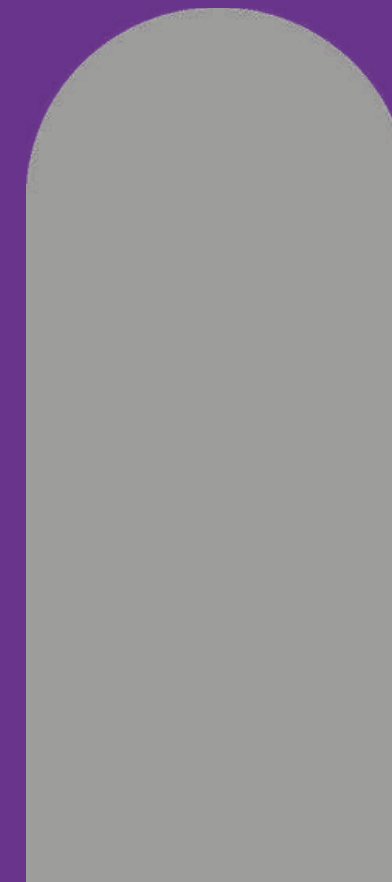
21.96%

Ventas
\$ 71,814

*Cifras en millones en pesos

Ejecución VS Presupuesto

99.77%



Ejecución

327,032



Presupuesto

327,802

Habilitación Financiera

Capital Mínimo



Patrimonio Adecuado



Reserva Técnica e Inversiones en Reserva Técnica



Red y Contratación

The background is a solid light blue color. On the right side, there are several vertical, rounded rectangular shapes in a darker shade of blue. Some of these shapes have dashed white lines running vertically through them. There are also several small, solid blue circles scattered across the background, some of which are partially overlapping the text.

Red de Prestadores 2025

Sucursal	Capitación	CIA	Evento	Evento Cai	Evento PAMI	PAC	PGP	Suministro	Total
Antioquia	5	4	109	0	0	18	5	0	141
Atlántico	2	1	82	1	3	33	7	0	129
Bolívar	1	1	73	0	1	37	11	0	124
Caldas	16	1	66	0	0	9	3	0	95
Cesar	7	1	109	0	0	19	6	0	142
Córdoba	2	2	50	0	0	8	8	0	70
Cundinamarca	10	0	139	3	0	39	0	0	191
Girardot	6	0	33	0	0	4	3	0	46
Magdalena	3	0	86	1	1	13	6	0	110
Meta	2	0	44	0	0	0	2	0	48
Nacional	4	0	110	10	0	12	4	36	176
Risaralda	10	2	50	0	0	11	5	0	78
Santander	4	0	93	1	0	15	11	0	124
Sucre	3	2	37	0	0	11	6	0	59
Tolima	11	1	80	0	0	15	7	0	114
Valle Del Cauca	2	3	58	0	0	9	6	0	78
Total	88	18	1.219	16	5	253	90	36	1.725

Fuente: Base de contratación de la red año 2025 – Red y contratación.

Nuevos Contratos 2025

Sucursal	Cápita	CIA	Evento	PGP	Suministro	Total
Antioquia	0	4	12	2	0	18
Atlántico	0	0	2	3	0	5
Bolívar	0	2	1	3	0	6
Caldas	0	0	7	1	0	8
Cesar	0	1	6	5	0	12
Córdoba	1	2	1	3	0	7
Cundinamarca	2	0	9	0	0	11
Girardot	0	0	6	1	0	7
Magdalena	0	0	7	0	0	7
Meta	0	0	1	0	0	1
Nacional	1	0	8	0	35	44
Risaralda	0	0	1	3	0	4
Santander	0	1	4	8	0	13
Sucre	0	2	3	4	0	9
Tolima	0	0	6	1	0	7
Valle Del Cauca	0	2	10	3	0	15
Total	4	14	84	37	35	174

Operadores Farmacéuticos

Sucursal	Audifarma	CAFAM	COHAN	Distribuidora Colombiana de Medicamentos	Disfarma	Tododrogas	IPS Sikuaný	Pharmasan	Salutis	Sanofi Aventis de Colombia	Takeda Colombia	Total
Antioquia	2	0	24	0	3	1	0	0	1	0	0	31
Atlántico	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Bolívar	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Caldas	2	1	0	7	1	0	0	0	0	0	0	11
Cesar	1	0	0	0	7	0	0	16	1	0	0	25
Córdoba	3	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	6
Cundinamarca	5	2	0	4	50	0	0	0	1	1	1	64
Girardot	2	0	0	0	19	0	0	0	0	0	0	21
Magdalena	5	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	11
Meta	2	0	1	2	4	0	26	0	0	0	0	35
Risaralda	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Santander	3	0	0	0	13	0	0	17	1	0	0	34
Sucre	2	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	6
Tolima	7	0	0	9	21	0	0	0	0	0	0	37
Valle del Cauca	18	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	21
Total	56	4	25	22	134	1	26	33	4	1	1	307

Terminaciones de contratos

Durante el año 2025 se realizó la terminación de **147 contratos** de prestadores de servicios. Para todos los casos en que se presentó esta novedad se realizó el análisis para mantener la suficiencia de la red en la prestación de los servicios a los protegidos de estos territorios.

Fuente: Bitácora de la red año 2025 – Red y contratación.



Portabilidad

Departamento	Cantidad de Municipios	Número de protegidos en portabilidad
Amazonas	3	51
Antioquia	95	2013
Arauca	9	11
Atlántico	14	99
Bolívar	50	525
Boyacá	93	422
Caldas	8	13
Caquetá	15	65
Casanare	24	235
Cauca	54	175
Cesar	19	209
Chocó	27	92
Córdoba	30	731
Cundinamarca	68	167
Guainía	3	27
Guaviare	4	56
Huila	37	348
La Guajira	19	286
Magdalena	18	95
Meta	5	15
Nariño	60	253
Norte de Santander	44	94
Putumayo	13	187
Quindío	10	2
Risaralda	7	0
San Andrés	2	36
Santander	65	205
Sucre	21	290
Tolima	34	40
Valle Del Cauca	36	244
Vaupés	3	32
Vichada	4	16
Total País	894	7.034

Seguimiento a la Red de Prestadores de Salud



Pedagógicas

69.1%

170 acciones corresponden a medidas pedagógicas, siendo la principal estrategia adoptada. Esto refleja un enfoque preventivo y de fortalecimiento de capacidades en las IPS, priorizando la mejora continua por encima de la sanción.



Financieras

29.3%

72 acciones son de tipo financiero, evidenciando la aplicación de mecanismos regulatorios asociados al **desempeño contractual** y a la gestión de resultados.



Terminación

1.2%

3 casos derivaron en **terminación de contrato**, lo que indica situaciones de incumplimiento grave o reiterado que imposibilitaron la continuidad de la relación contractual.



Cierre

0.4%

1 caso correspondió a cierre temporal, como medida excepcional ante condiciones críticas en la presención del servicio

Sucursal	Mejóro	Sin Mejora	Total General
Antioquia	1	0	1
Atlántico	0	1	1
Caldas	14	1	15
Cesar	2	2	4
Cundinamarca	5	1	6
Girardot	3	1	4
Magdalena	1	1	2
Risaralda	7	2	9
Santander	2	0	2
Sucre	1	0	1
Tolima	9	1	10
Total	45	10	55

Seguimiento a Contratos Modalidad Cápita



Nuevo Aplicativo

Procesamiento de Facturación para Cápitras y PGP

En **septiembre del 2025** salió a producción a versión 1.0 del módulo de facturación en el aplicativo de Cuentas IT para el procesamiento de contratos por PGP y capitas.

- Ajustado a la normatividad vigente.
- Trazabilidad de todo el movimiento de las facturas.
- Optimización del tiempo de auditoría.
- Optimización del recurso humano.
- Articulación entre la negociación parametrizada en Convenios IT, facturación e interfaz contable (distribución de costo).
- La interfaz es automática.
- Minimizó el riesgo de error humano.
- Mejora en la calidad de la información.

Satisfacción de Usuarios



Resultados Canales de Atención Comparativo 2024 - 2025



Comportamiento Canales de Atención

2024 vs 2025

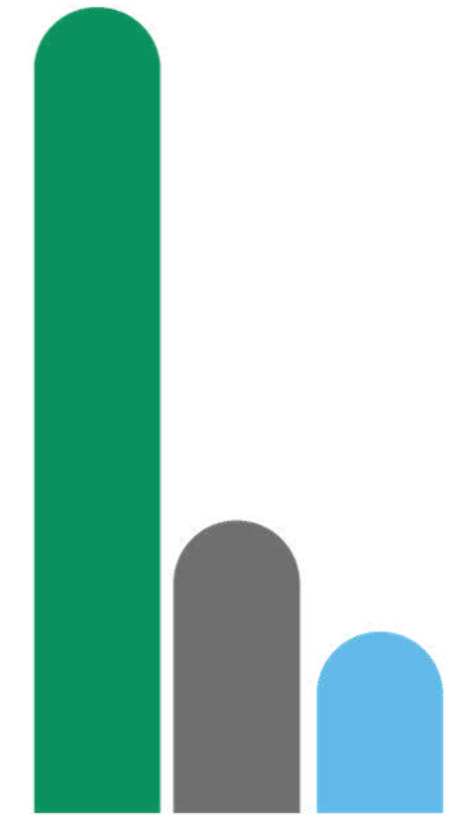
Se observa un **crecimiento del 5%** respecto al año 2024, destacándose un mayor aumento en los canales CSS y Oficina Virtual.

8.475.984

8.927.975



Año 2024



Año 2025

 Centro de Soluciones en Salud

74.06% 6.277.350

79.84% 6.766.107

 Oficina Virtual

17.82% 1.510.271

19.81% 1.678.965

 Chat Pablo

8.12% 688.363

5.70% 482.903

136 **Oficinas**

58

Centros de
Soluciones en Salud

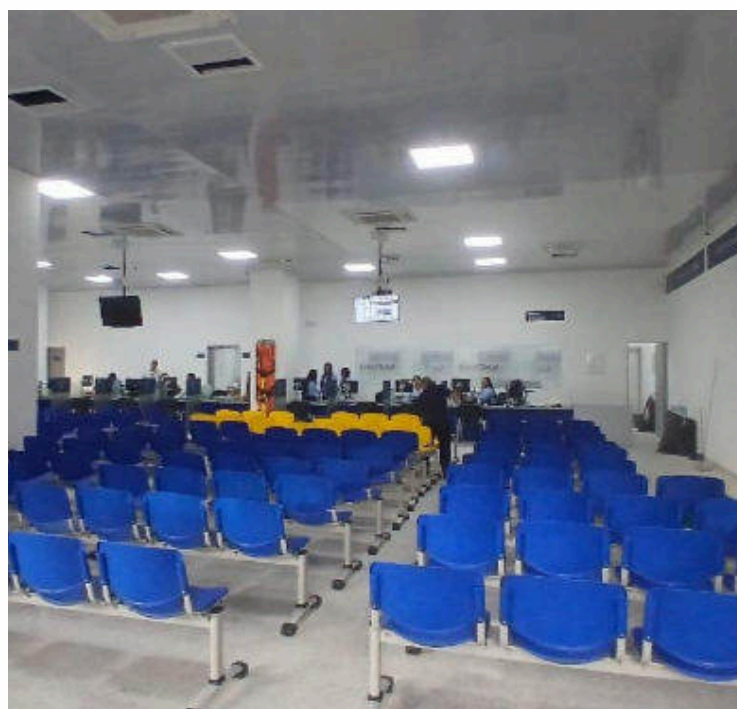
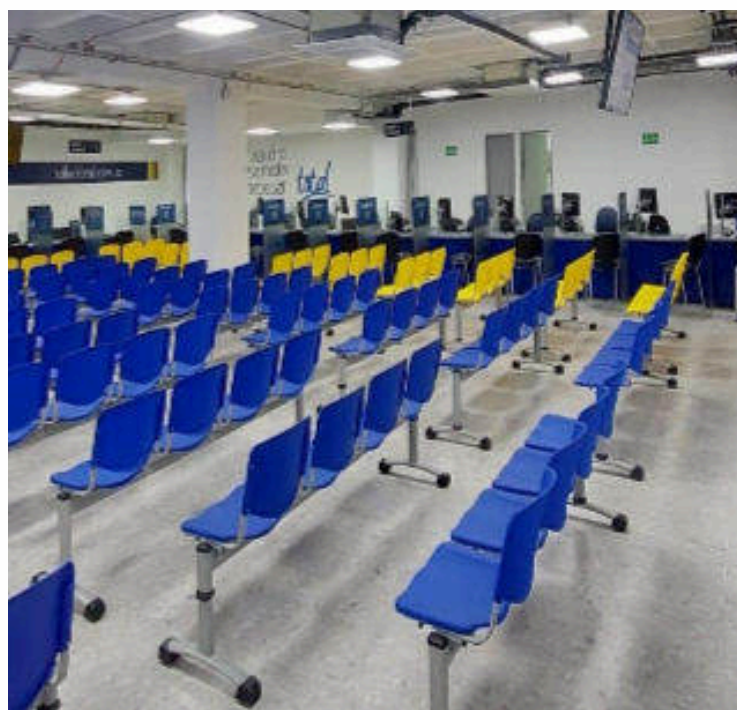
47

Gestores de
Servicio

31

Gestores de
Atención Satélite

**Atención
Presencial**



Atención Presencial

Centros de Soluciones

3

Aperturas

- Caldas: Neira
- Barranquilla: Oinsamed
- Risaralda: Dosquebradas

4

Traslados

- Antioquia: Medellín
- Magdalena: Santa Marta
- Boyacá: Tunja
- Meta: Acacías

1

Ampliación

- Bogotá: Américas

Resultados de Satisfacción General

General
81.44%
2025

Por Ámbito



Ambulatorio **82.54%**



Hospitalario **82.80%**



Canales **80%**



Urgencias **80.42%**

263.307



Supersalud

168.056



Salud Total EPS-S

Quejas y Reclamos Consolidados PQR SNS y Salud Total EPS-S

Principales Causas de Radicación

38%

Oportunidad

25%

Medicamentos, Insumos y Suministros

11%

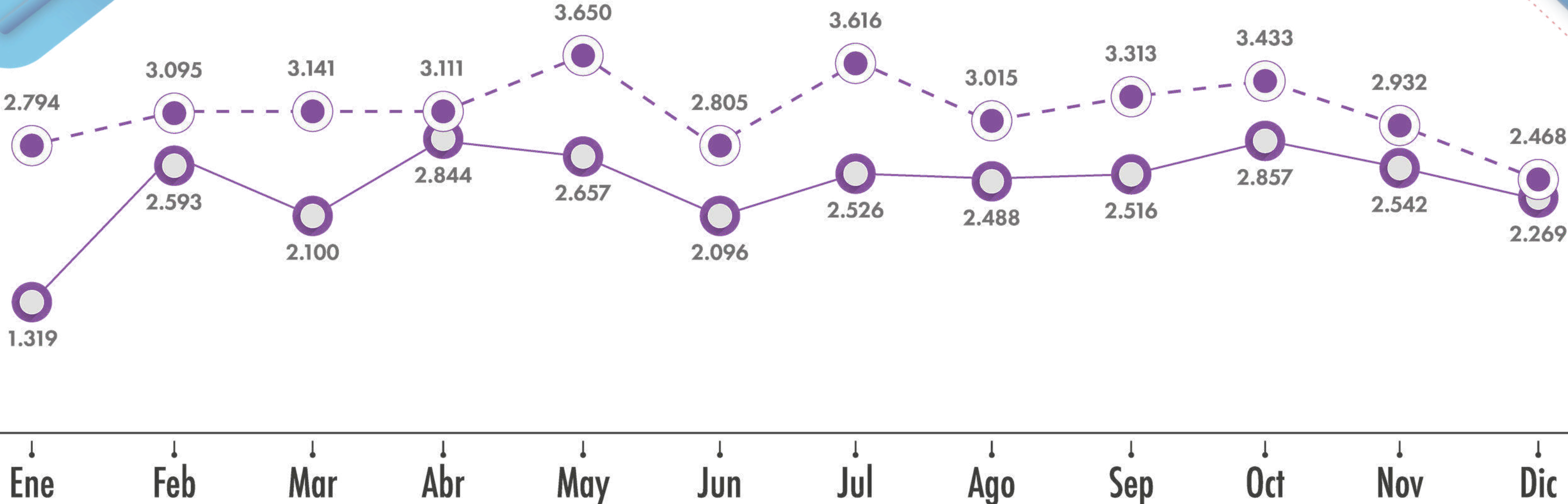
Direccionamientos (Autorizaciones)

6%

Inconformidad Tipo Administrativa

Tendencia Tutelas

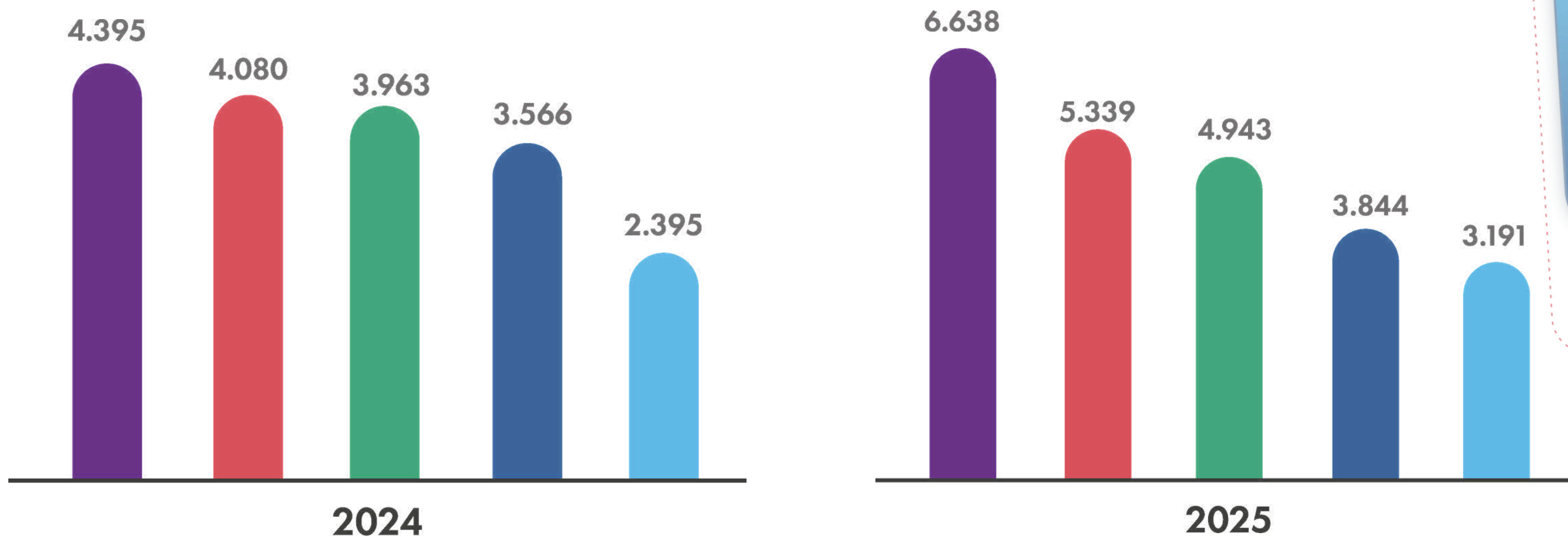
○ 2024 ● 2025



2024: 28.807

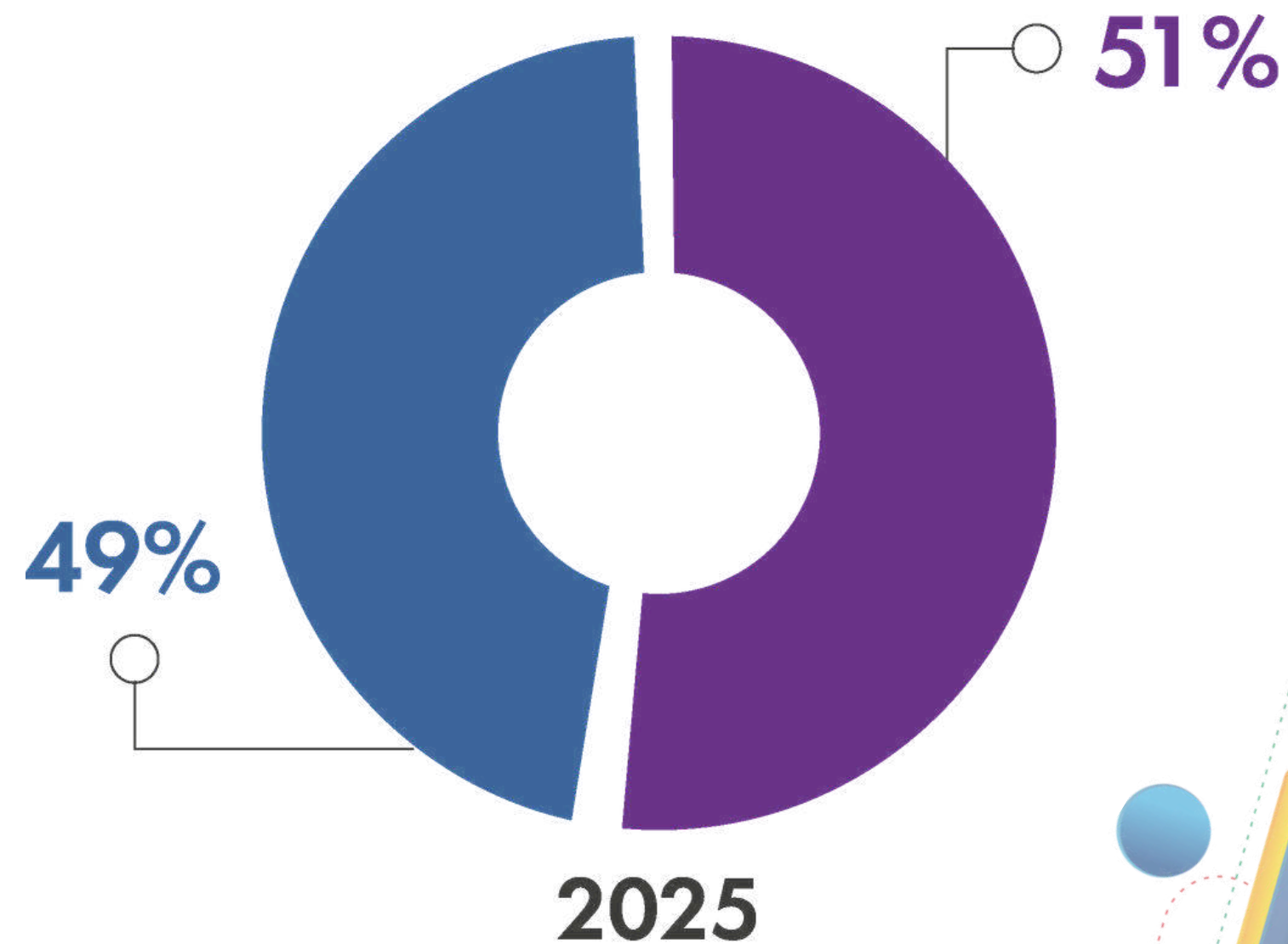
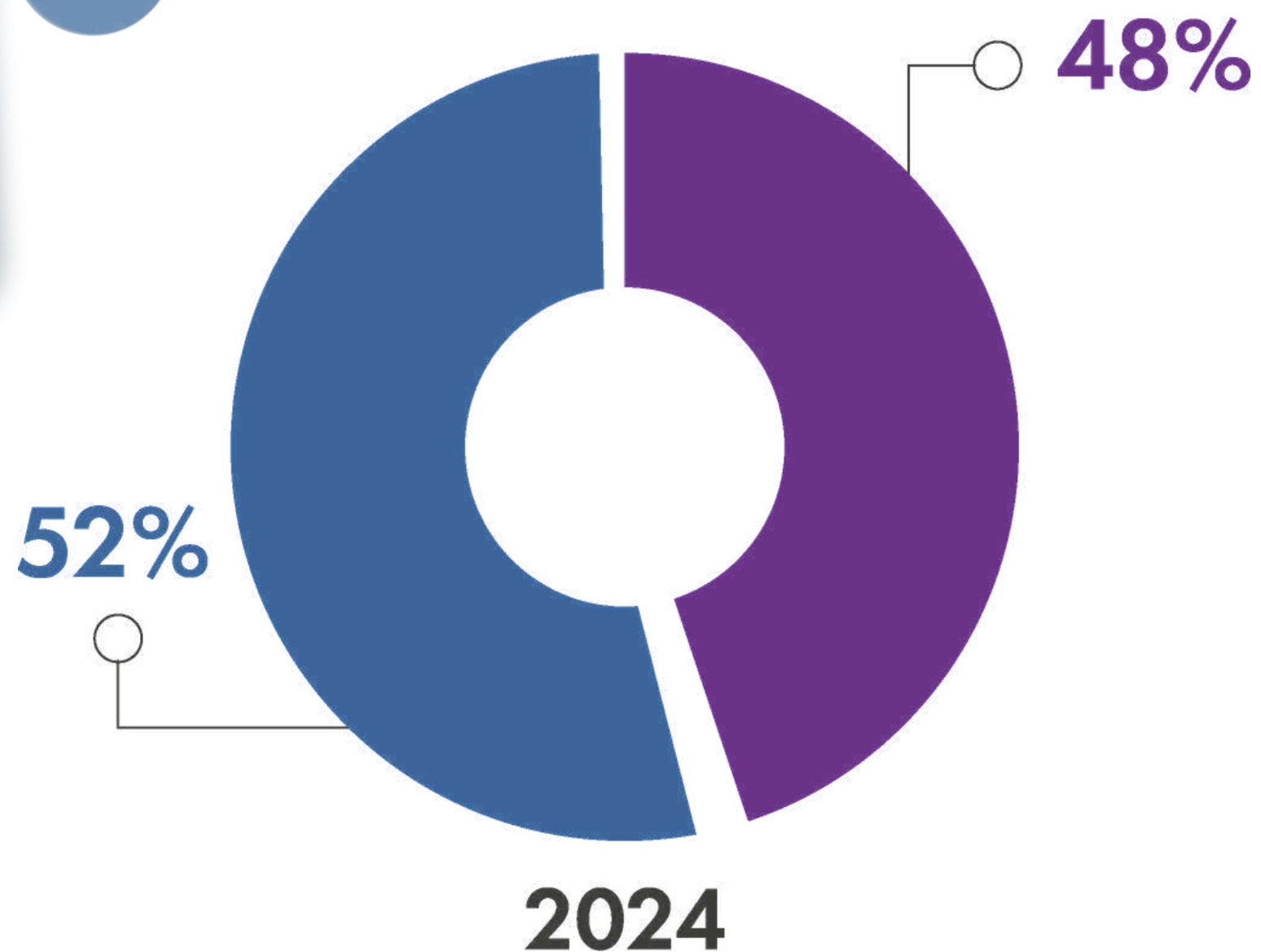
2025: 37.373

Tendencia principales motivos tutela



Favorabilidad de fallos Primera Instancia

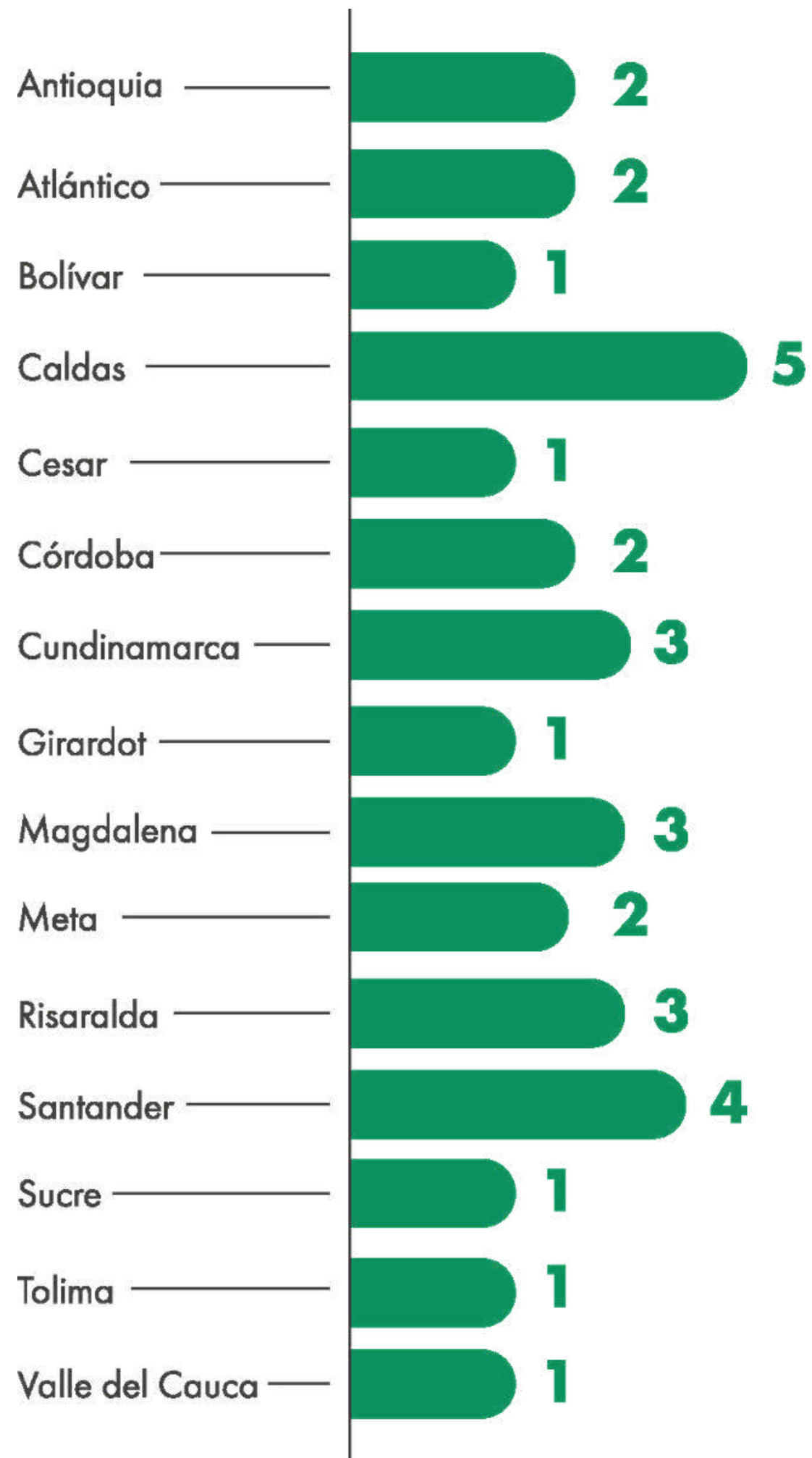
Sentido de Fallo Primera Instancia



 Suma a favor de Salud Total EPS-S

 Suma en contra de Salud Total EPS-S

Número de Asociación de usuarios

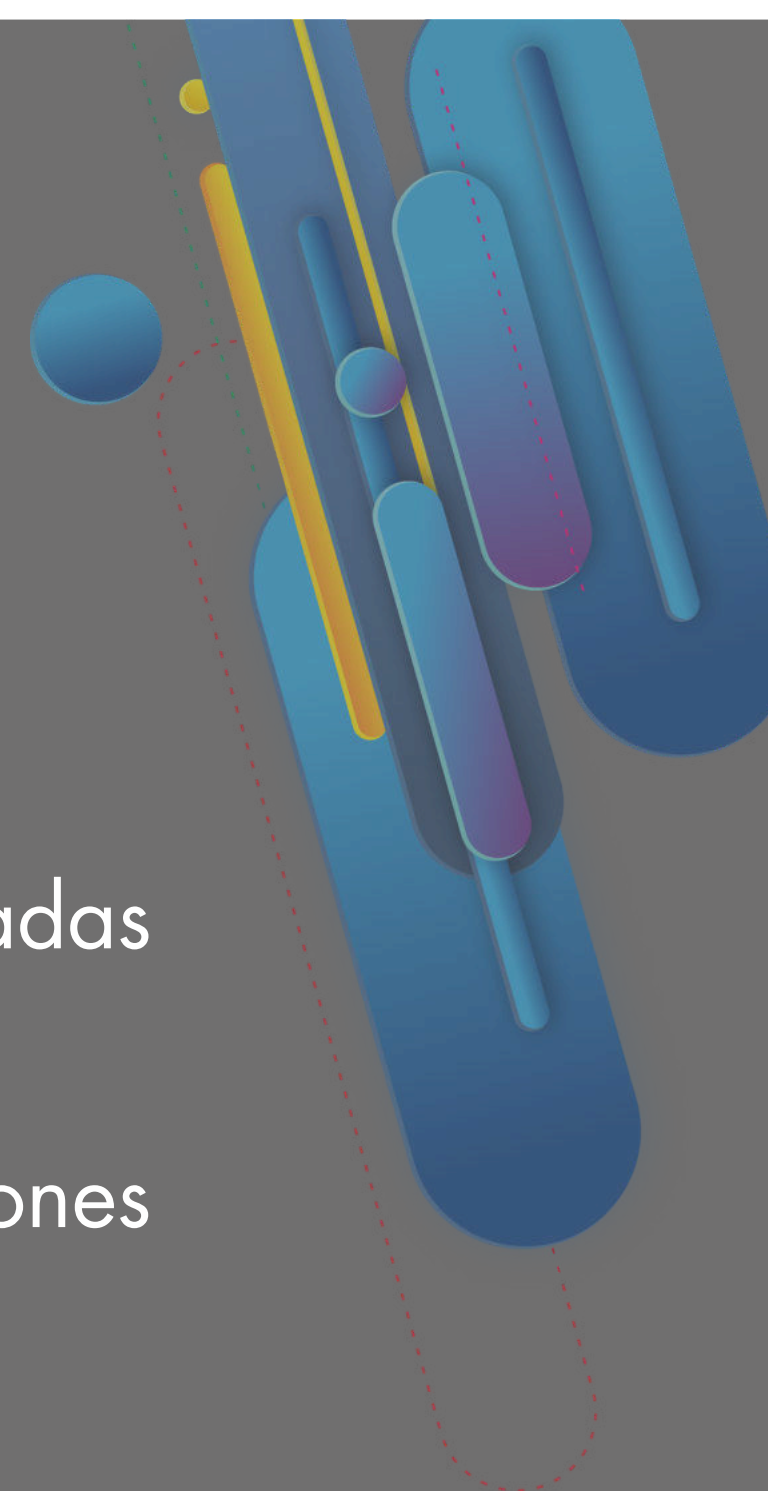


32 Asociaciones

359 Asociados

364 Reuniones Realizadas

95% Efectividad Reuniones



Gestión de Reuniones y Capacitaciones

Asociación de Usuarios

Reuniones Programadas

2024

372

2025

380

38.61%



Asistentes a Reuniones

2024

2.052

2025

2.064

21.63%



Capacitaciones Realizadas

356



Usuarios Capacitados

2.064

Renovaciones Asociación de Usuarios

Durante el año 2025 se renovaron **13 asociaciones** de usuarios

- Asociación Barranquilla
- Asociación Chinchiná
- Asociación Boyacá
- Asociación Pereira
- Asociación Cali
- Asociación Bolívar
- Asociación Motería
- Asociación Santa Marta
- Asociación Barrancabermeja
- Asociación Alustalma (Manizales)
- Asociación Bogotá
- Asociación Villavicencio
- Asociación Ibagué

Conformaciones

En el mes de **abril** se conformó la Asociación de Usuarios de Belalcázar



Participación Ciudadana

El espacio de participación ciudadana se habilitará a través del CHAT del canal en YouTube de Salud Total EPS-S, disponible durante la audiencia celebrada el día 25 de junio a las 2:00 p.m.

Gracias

Tu salud no es a medias debe ser *total*