

Vigilado Supersalud

Salud Total EPS-S

2025 Informe de Gestión

Bogotá D.C. - 19 de marzo de 2026

Mensaje de los Colaboradores y la Alta Dirección

Señores accionistas:

A finales del siglo XX e inicios del XXI la principal preocupación sobre el crecimiento de la población estaba relacionada con la denominada "explosión demográfica", un rápido crecimiento de la población mundial que se originó en Europa durante la revolución industrial y que luego se extendió al resto de los países. Entre 1.950 y 2.000, la población mundial se duplicó, al pasar de 2.500 millones a más de 5.000 millones de personas (ONU, 1996). Colombia no fue ajena a este fenómeno y ha experimentado una transformación significativa en su crecimiento demográfico. En la actualidad, el principal reto demográfico no es el rápido crecimiento de la población sino su envejecimiento, este último relacionado con diversos factores como la disminución de la tasa de natalidad y fecundidad y el aumento de la esperanza de vida.

Como resultado de estas tendencias, se proyecta que las personas mayores de 60 años en Colombia alcancen una participación poblacional equivalente a la que históricamente tenían los niños. En específico, para el año 2.070, se espera que esta población ascienda a cerca de 20 millones de personas y represente más de una tercera parte de la población colombiana.

Sin lugar a dudas este cambio en la conformación de la población, ha venido impactando en el aumento de la prevalencia de enfermedades crónicas no transmisibles como la hipertensión y la diabetes, que según los últimos informes de Cuenta de Alto Costo se llegó a una cifra de 8.448.410 pacientes en el año 2.025 en el país, con un incremento del 6.02% con respecto al año inmediatamente anterior, situación similar viene ocurriendo con el cáncer que en el 2.025 alcance una cifra de 701.320 personas que padecieron la enfermedad, un incremento de 65.446 casos nuevos en el año y una variación del 11,85% con respecto al 2.024, otro factor no menos relevante en esta condición es la aparición de nuevas tecnologías que prometen mejorar la expectativa de vida de las personas que cursan con esta enfermedad pero que también han incrementado los costos del tratamiento. En los casos de Enfermedad Renal Crónica el incremento fue de un 17,34% y de los pacientes que conviven con el Virus de la Inmunodeficiencia Humana Adquirida VIH la cifra llegó a 190.007 personas y un incremento del 6.2% de nuevos casos.

Estas situaciones demográficas y de morbilidad, sumadas a la presión de la tecnología y otras dificultades propias de operación del sistema de salud, originaron un incremento importante de la siniestralidad del sector de EPS en el año 2.025 llegando a una cifra acumulada de 108.64% al mes de noviembre de 2.025 y con pérdidas acumuladas del sector con cifras muy importantes.

No siendo ajenos a las situaciones del entorno, en Salud Total EPS-S continuamos en nuestro trabajo diario para estar vigentes en el sistema de salud, cumplir nuestro direccionamiento estratégico para realizar una adecuada gestión del riesgo de nuestros protegidos y lograr sostenibilidad como organización, estos son algunos de los resultados conseguidos en 2.025.

Culminamos el año con 5.422.755 protegidos vigentes en más de 855 municipios en 15 sucursales, esto representa un crecimiento de 284.174 nuevos afiliados y un incremento del 5,5% con respecto al año inmediatamente anterior. Es de destacar que el 70.6% están afiliados al régimen contributivo y el 29.4% están bajo la figura de movilidad del régimen subsidiado.

Un aumento importante en las frecuencias de uso de los diferentes servicios se reflejó en las actividades prestadas a nuestros protegidos a través de una red de 1.340 instituciones prestadoras de servicios de salud en 3.568 sedes con 174 nuevos contratos, es así como llegamos a prestar 103,8 millones de servicios en el año 2.025, un incremento de 7.2 millones de servicios frente al 2.024.

Entregamos 40.8 millones de medicamentos, las dificultades logísticas en el sector hicieron que fuera necesario incorporar otros operadores logísticos para este renglón que nos permitiera completar las entregas de manera oportuna a nuestros protegidos.

En nuestro mapa de riesgos en salud, avanzamos en la gestión de los 17 tipos de condiciones en salud tanto para grupos poblacionales como individuales priorizados, para el año 2.025, 2.011.318 protegidos fueron clasificados dentro alguno de estos tipos de riesgo en salud, lo cual corresponde al 37.1% de la población vigente. Entre ellos los grupos de salud infantil y del adolescente, riesgo cardiovascular y salud mental, los tres clasificados como riesgos poblacionales, agrupan el 89.5% de la población clasificada en los diferentes grupos de riesgos, con respecto al grupo de riesgos individuales el de mayor participación fue el de cáncer con 56.722 protegidos seguidos de rehabilitación integral crónica con 56.679 protegidos.

Durante el año anterior trabajamos en mejorar los indicadores que miden el impacto en la salud de nuestros protegidos con patología cardiovascular, es así como nos mantuvimos cerca al cumplimiento de las metas planteadas en el porcentaje de pacientes diabéticos controlados que en el año 2.025 se ubicó en el 56.5%, con una meta esperada de 60% al igual que el indicador de protegidos hipertensos controlados que fue del 77.8% contra un indicador planteado de 80%.

En cuanto a la población con cáncer, nuestros esfuerzos se enfocaron en fortalecer la detección temprana aumentando las pruebas de tamización, realizamos 343.032 pruebas de ADN VPH versus 264.465 realizadas en 2.024, incrementando la cobertura como lo habíamos definido en la población objetivo en 78.567 más pacientes que se beneficiaron de esta prueba, al complementar esta prueba con la citología cérvico uterina, ambas para la detección temprana de cuello uterino llegamos a 713.091 pruebas en 2.025, se realizaron 180.133 mamografías bilaterales y 251.281 pruebas de Antígeno Específico de Próstata (PSA). Se diagnosticaron entonces 10.076 casos nuevos de cáncer en el período y en un trabajo articulado con la red de prestadores logramos mejorar los tiempos de diagnósticos para los cánceres de mama (29.5 días), colorrectal (22.5 días) y Gástrico (21.5 días) ubicándose por debajo de la meta propuesta de 30 días por la Cuenta de Alto Costo.

Con respecto al reconocimiento de prestaciones económicas y de medicina laboral, en el año 2.025 se generaron 431.355 incapacidades por enfermedad común y 31.898 licencias de maternidad y paternidad por un valor de 348 mil millones de pesos lo cual se tradujo en protección económica para nuestros protegidos y sus familias durante la convalecencia de sus condiciones.

Estos son algunos de los logros conseguidos en el 2.025, en las páginas de este documento podrán conocer más información de interés de la organización y de nuestra gestión por nuestros protegidos, estos logros y resultados no son posibles sin el compromiso del equipo en las sucursales y dirección general, 2.988 colaboradores trabajaron para entregar servicios a nuestros protegidos con atributos de calidad buscando la sostenibilidad de la compañía y la consolidación de Salud Total EPS-S como una EPS que se sigue destacando por la gestión realizada en su rol de asegurador dentro del sistema de salud en el país.

Cordialmente: Colaboradores y la Alta Dirección.







Nuestras sucursales
y sus líderes

Antioquia
Andrés Felipe Jiménez Giraldo

Atlántico
Yolima Rodríguez Hincapié

Bolívar
Jorge Enrique Villadiego Peluffo

Caldas
Darío Fernando Lara

Cesar
Emilis Esther Flórez Payares

Córdoba
Eliana Patricia Fontalvo Castillo

Cundinamarca
Irma Carolina Pinzón

Girardot
Karen Lorena Escobar

Magdalena
Jesica Lara Pedraza

Meta
Jenny Alexandra Salcedo León

Risaralda
Juan Guillermo Murillo Mejía

Santander
Ivonne Andrea Moreno (e)

Sucre
Liliana Margarita Almeida

Tolima
Magda Jimena Bustos

Valle del Cauca
Carolina González

Junta Directiva

Principal	Suplente
Álvaro Medina Lagos	Jesús Enrique García
Guillermo Bulla Espinoza	Luz Elena Jaramillo G.
Carlos Jorge Rodríguez Restrepo	Adriana Eugenia Camerano



Comité de Presidencia

Jorge Alberto Tamayo Saldarriaga
Presidente Ejecutivo

- Miguel Ángel Rojas Cortés
  Vicepresidente Ejecutivo y Financiero
- Danny Manuel Moscote A.
  Secretario General y Jurídico
- Luz Elena Jaramillo G.
  Vicepresidente de Red y Operaciones en Salud
- July Andrea Reyes Y.
  Vicepresidente de Gestión de la Demanda y Acceso a los Servicios
- Alexander Durán T.
  Vicepresidente Técnico y de Salud
- Andrea León G.
  Gerente Administrativa
- Nancy Aracely García P.
  Vicepresidente de Tecnología
- Germán David Cardozo A.
  Vicepresidente Comercial
- Lina María Arévalo
  Gerente de Procesos y Calidad

Dirección General

- José Miguel Reina
  Gerente Financiero
- Javier Carreño Sánchez
  Gerente de Operaciones Comercial
- Juvenny Organista Cardenas
  Gerente de Gestión Farmacéutica
- Jorge Andrés Santander Estrada
  Gerente de Control Interno
- Ana María Suárez Caviedes
  Gerente Planes Complementarios y Mercadeo
- Emiliano García Leiva
  Director de Comunicaciones Corporativas
- Andrea Guarnizo
  Gerente de Servicio al Cliente
- Monclou Asociados S.A.S.
  Revisoría Fiscal
- Medicall Talento Humano
  Proceso de Gestión Humana

Direccionamiento Estratégico

En Salud Total EPS-S el gobierno corporativo estableció una metodología de gestión que permite formular, implementar y controlar el plan estratégico de la compañía, a través de la evaluación permanente del entorno interno y externo, con el propósito establecer un direccionamiento que sirva de guía para el logro de los resultados. En el año 2025 la organización desplegó 5 objetivos estratégicos, con 7 estrategias y sus respectivos Planes Operativos Anuales (POA), los resultados se verán reflejados en este informe de gestión.



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.

1. Gestionar el riesgo y la atención en salud de los protegidos

Juntos por tu salud

Articular a los diferentes actores del sistema, para brindar atención integral desde la salud pública, la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad, el diagnóstico oportuno, el tratamiento, la rehabilitación y los cuidados al final de la vida.

Asegurarte

Innovar en modelos de atención, gestión del riesgo y acceso a los servicios que aseguren cobertura integral en beneficio de nuestros protegidos.

2. Fidelizar a nuestros protegidos

Inspirados en Protegerte

Innovar en modelos de atención, gestión del riesgo y acceso a los servicios que aseguren cobertura integral en beneficio de nuestros protegidos.

Complementa Tu Salud

Fortalecer los planes de atención complementaria y alianzas con aseguradoras brindando servicios diferenciales y con calidad, buscando la fidelización de los usuarios y empresas cliente.

3. Contar con un enfoque en procesos que permita desarrollar las actividades de forma ágil y flexible

Siempre Ágiles

Simplificar los procesos basados en metodologías de mejora continua y transformación digital, que permitan brindar respuestas oportunas a las partes interesadas y adaptarnos rápidamente a los cambios del entorno.

4. Desarrollar y fortalecer el talento humano de la organización

Creciendo Juntos

Mantener y desarrollar un recurso humano competente y de alto desempeño alineado con los objetivos organizacionales, fomentando un ambiente social de trabajo que promueva el bienestar integral, la conciliación y la seguridad y salud en el trabajo.

5. Generar sostenibilidad empresarial

Presentes en el Futuro

Garantizar la sostenibilidad empresarial a través de estrategias corporativas orientadas a la rápida adaptación del entorno, el crecimiento de la población, la gestión de los riesgos, la administración eficiente de los recursos y el cumplimiento de la normatividad legal vigente.

Certificaciones

icontec
ISO 9001
SC-CER735869

icontec
ISO / IEC 27001
SI-CER895784

IQNET
RECOGNIZED CERTIFICATION

efr
efr 1000-1 ED5

CERTIFICADO POR SU COMPROMISO
FENALCO SOLIDARIO
RESPONSABILIDAD SOCIAL

Salud Total EPS-S en medios



Marzo 10 del 2025

El mensaje del presidente de Salud Total para los usuarios, que el lunes serán atendidos por Disfarma

Julio 24 del 2025

LA PATRIA
MÁS DE CIEN AÑOS DE VERDAD

Salud Total acercó la prevención de cáncer a 11 municipios de Caldas: resultados y agenda futura

Octubre 10 del 2025

CARACOL RADIO

INICIO DEPORTES PODCAST CIUDADES PROGRAMAS ESPECIALES

Manizales

Salud Total EPS activa su red en Manizales como respuesta a la alerta en salud pública

La aseguradora implementa plan de contingencia en la capital caldense ante la alta ocupación de las unidades de urgencia

Noviembre 11 del 2025

Bogotá activa alianza con Virrey Solís IPS y Salud Total EPS-S para mejorar la atención en salud



Índice

Gestionar el riesgo y la atención en salud de los protegidos

Asegurarte 13

Pirámide Poblacional Salud Total EPS-S — 14

Caracterización Poblacional — 15

Perfil Epidemiológico — 15

Riesgos Poblacionales e Individuales — 17

Riesgo Cardiovascular — 18

Cohorte Cáncer — 21

Detección Temprana de Cáncer Cuello Uterino — 28

Detección Temprana de Cáncer Mama — 29

Detección Temprana de Cáncer Colon — 29

Cohorte VIH — 30

Cohorte Hepatitis C — 32

Cohorte Artritis — 33

Servicios de Odontología a Población en Riesgo — 34

Cohorte Trastornos del Desarrollo y de la Conducta - Salud Mental — 35

Atención Primaria en Salud — 39

Ruta de Promoción y Mantenimiento de la Salud — 40

Ruta Maternoperinatal — 42

Programa Ampliado de Inmunizaciones - PAI — 45

Coberturas de Vacunación — 46

Virus del Papiloma Humano - VPH — 47

Evento Fiebre Amarilla — 49

Estrategias de Información, Educación y Comunicación (IEC) — 56

Enfoque Diferencial en Poblaciones de Especial Protección — 60

- Discapacidad — 60
- Minorías étnicas — 61
- Víctimas del Conflicto Armado — 62

Enfermedades de Interés en Salud Pública — 63

- Tuberculosis — 63

Evento Dengue — 65

Evento Monkey Pox — 67

Vigilancia Intensificada — 68

Auditoría Médica Institucional — 71

- Hospitalizaciones — 72
- Unidad de Cuidado Crítico — 73
- Auditoría Médica de Calidad a la Red de Prestadores — 74

Juntos por tu Salud 75

Prestación Efectiva de Servicios 76

Línea de Atención Hospitalaria 77

Prestaciones Económicas 79

Medicina Laboral 80

Gestión Farmacéutica 81

NO PBS 85

Modelo de Acceso 87

Seguimiento Personalizado Corporativo 88

Red de prestación y servicios de urgencias 89

Portabilidad 91

Implementación Sistema Integral de Información Financiera y Asistencial - SIIFA 92

Seguimiento a Prestadores 92

Tecnologías en salud NO PBS 94

Gestión Cartera IPS 98

Contar con un enfoque en procesos que permita desarrollar las actividades de forma ágil y flexible

Siempre Ágiles 99

ISO 27001:2022 - Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información 100

Proyecto "Trabaje en Casa" Resultados 2025 101

Gestión Ambiental y Sostenible 102

Certificación en Responsabilidad Social Empresarial 102

Habilitaciones Oficiales de Salas de Lactancia 102

Gestión Operativa de Servicios de Tecnología de la Información 103

- Plataformas e Infraestructura 103
- Soporte y Atención de usuarios 104
- Ciberseguridad y Redes 104
- Soporte Segundo Nivel – Gestión Tecnológica 104
- Proyectos y Evolución Tecnológica 104

DWH 105

- Planeación 105
- Ingeniería de datos 105
- Distribución 105
- Relacionamiento Entes 106
- Mejoramiento 106

Mantenimiento y Desarrollo de Software 106
Planeación 106
Requerimientos normativos 107
Requerimientos mejoras 107
Automatización 107
Mejoramiento del proceso de desarrollo 108

Fidelizar a nuestros protegidos

Inspirados en Protegerte 109

Canales de Atención (Presencial y virtual) 110
Comportamiento Mes a Mes 111
Canales Asistidos 111
Oficina Virtual 111
Pablo tu asesor en línea 112
Atención Presencial 112
Línea Total 113
Satisfacción Global 114
Asociaciones de Usuarios 114
Formación Continua 115

Complementa tu salud 116

Planes Complementarios 117
Apertura de Contratos Colectivos 118
Red de prestadores 118
Frecuencia de uso de los servicios 118
Afiliación Electrónica 118

Desarrollar y fortalecer el talento humano de la organización

Creciendo Juntos 119

Planes Operativos Anuales 120
Estrategias 120
Cadena Gestión Humana 122
Modelo de Empresa Familiarmente Responsable (efr) 123
Bienvenida institucional 125
Escuela de Aseguramiento en Salud 125
Seguridad y salud en el trabajo 125

Generar sostenibilidad empresarial

Presentes en el Futuro 126

Población Vigente 127

Planes Complementarios 127

Distribución de Protegidos Vigentes 128

Presencia en Municipios por Sucursal 128

Presencia en Municipios por Sucursal 130

Control Interno 133

Sistema Integrado de Riesgos (SIR) 134

Sistema de Administración del Riesgo (LA/FT/FPADM) - SARLAFT 136

Gestión Legal y Jurídica 137

- Demandas y Conciliaciones 138
- Contratos y Asuntos Societarios 138
- Servicios Legales a Usuarios 138

Razones Financieras 140

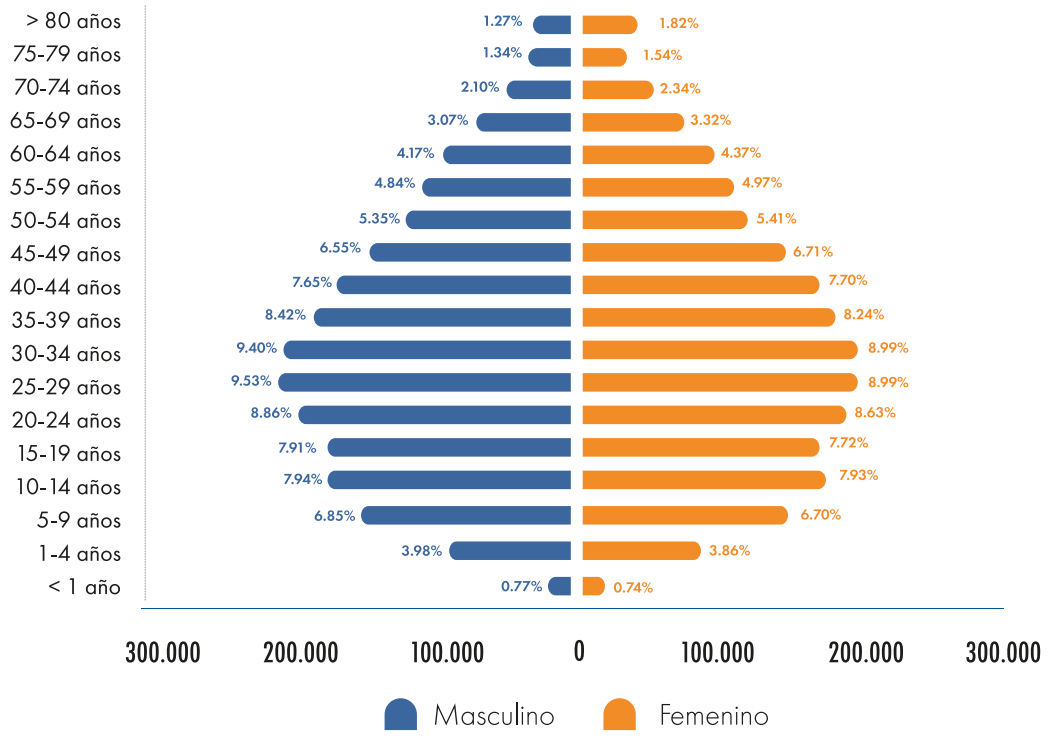


Gestionar el riesgo y la atención en salud de los protegidos

ASEGURARTE

Innovar en modelos de atención, gestión del riesgo y acceso a los servicios que aseguren cobertura integral en beneficio de nuestros protegidos

Pirámide Poblacional Salud Total EPS-S



Fuente: Población vigente BDUA corte 31 de diciembre 2025 (Gerencia de Operaciones Comercial) y Gerencia Nacional Gestión del Riesgo en Salud.

La pirámide poblacional de Salud Total EPS-S identifica el porcentaje y los rasgos generales de los protegidos de acuerdo con su grupo etario y género, al finalizar el año 2025 según información obtenida a través del reporte de identificación de afiliados al BDUA, se observa una pirámide poblacional estacionaria – regresiva, identificando que hay mayor concentración en los grupos etarios entre 25 a 34 años, (18.46%), lo que representa una población en etapa productiva.

La base de la pirámide conformada por los grupos etarios de 0 a 9 años con el 11.45% pone en evidencia un estrechamiento en comparación con los otros grupos, lo que indica una disminución de la natalidad y una tendencia al envejecimiento progresivo, y por ende, una mayor esperanza de vida, sobre todo, para el género femenino, con el 13.39% en comparación con el género masculino que registra un 11.95% en la población mayor de 60 años. A su vez, la población menor de 5 años es del 4.68%, en contraste con la población mayor de 60 años que es del 12.66%. Con respecto al sexo, la mayor población se concentra en el masculino con el 50.5%.

Siendo la población menor de 15 años; 1.033.210 protegidos, y la población de 60+ años; 678.888 protegidos, para un índice de envejecimiento para 2025 del 65.7% (superior al 59.9% de 2024), valor esperado según la tendencia de envejecimiento de la población afiliada.

Por lo tanto, la pirámide poblacional refleja una población afiliada en una fase avanzada de transición demográfica, caracterizada por una base estrecha y ensanchamiento significativo en los grupos etarios de adultos jóvenes y de mediana edad. Esta estructura sugiere una disminución sostenida de la fecundidad y una mayor concentración de población en edades productivas, lo cual actualmente favorece un perfil de riesgo dominado por eventos prevenibles y condiciones de inicio temprano. Sin embargo, esta misma población migrará progresivamente hacia grupos etarios mayores en el corto y mediano plazo, anticipando un incremento sustancial en la carga de enfermedad crónica, multimorbilidad, uso de servicios de alta complejidad y costos asociados, lo cual implica pensar en estrategias orientadas a la prevención secundaria, gestión integral del riesgo y sostenibilidad del sistema.

Caracterización Poblacional

A partir de los lineamientos establecidos por el Ministerio de Salud y Protección Social (MSPS), en el año 2025 Salud Total EPS-S realizó lo establecido según Resolución 100 de 2024, generando las respectivas matrices por Departamento, Distrito y Municipio donde Salud Total EPS-S cuenta con población afiliada con corte a 30 de junio de 2025 en estado activo, suspendido y en protección laboral para cada régimen de afiliación, a partir de la Base de Datos Única de Afiliados - BDUA (Fuente de información cubos SISPRO - MSPS). En 2025 se subieron a los contenedores FTP del MSPS 448 matrices en los tiempos establecidos: 9 matrices con información de distritos, 26 matrices correspondiente a departamentos y 453 matrices con respecto a municipios. Esta caracterización fue el insumo para que la EPS participara en las mesas de trabajo que sean convocadas por cada entidad territorial para la construcción de la situación de salud y la concertación de las prioridades para el territorio, identificando las problemáticas y necesidades sociales en salud.

Perfil Epidemiológico

Se publicó el perfil epidemiológico del año 2024, el cual contenía 35 documentos por cada territorio (departamentos y distritos del país donde Salud Total EPS-S hace presencia), los cuales contienen información demográfica, de morbilidad y mortalidad. Se concluyó que a nivel nacional el 70% de la población afiliada a la EPS se encuentra en el régimen contributivo, el 95% de los afiliados se encuentran en zona urbana, el 51% de la población se concentra en el género masculino, el 50.87% es población joven entre 15 y 44 años. De igual forma se resalta que el 19.82% de la población afiliada se aglomera en la ciudad de Bogotá D.C, seguido del departamento de Antioquia con el 10.88%; la mayoría de la población adulta mayor según el índice de vejez se encuentra en el departamento de Caldas con el 13.8% y la principal causa de consulta en morbilidad se asocia a las enfermedades no transmisibles en donde se destacan las enfermedades cardiovasculares.

Para Salud Pública, se fortaleció el proceso de vigilancia epidemiológica de los eventos de interés en salud con mayor prevalencia y en articulación con las sucursales; durante el año 2025, se realizó análisis y seguimiento a los diferentes eventos de interés en Salud Pública, siendo la IRA, Dengue, Fiebre Amarilla, Parálisis Flácida Aguda, Viruela Símica (Monkey Pox), mortalidad por IRA, DNT y EDA en menores de 5 años los que presentan mayor prevalencia. A través de infografías y piezas educativas enviadas de manera periódica a los protegidos, con información de estos eventos, se permitió que cada territorio identificara cómo es su comportamiento, con el objetivo de mitigar su impacto, fortaleciendo y garantizando las acciones de vigilancia epidemiológica que debió realizar la aseguradora para el seguimiento y control de estas morbilidades.

Dentro de las acciones en Salud Pública realizadas en el año 2025, se destacó:

El fortalecimiento en el seguimiento continuo a los protegidos con Dengue, teniendo en cuenta el estado de hiperendemia que registró el país y las Américas durante el año 2024 y parte del año 2025.

El seguimiento a los casos notificados como Fiebre Amarilla, dado el comportamiento inusual que presentó el evento en ciertas zonas del país, en las cuales no hay antecedente reciente de circulación.

El refuerzo de la articulación entre las sucursales, el prestador primario y atención domiciliaria para el seguimiento a los protegidos notificados en Sivigila como casos probables de Viruela Símica (Monkey Pox), garantizando de esta manera la toma de muestras biológicas.

La vigilancia intensificada realizada a las lesiones por pólvora y pirotecnia e intoxicaciones por fósforo blanco y licor adulterado con metanol, en la temporada comprendida entre el 01 de diciembre de 2025 al 17 de enero de 2026.



Riesgos Poblacionales e Individuales

En nuestro rol como asegurador y como parte del proceso misional de la organización, el abordaje de la gestión del riesgo desde la perspectiva de Salud Total EPS-S se enfocó en buscar y evitar la ocurrencia de las condiciones prevenibles en salud y responder adecuadamente a todo aquello que requiere atención. Por lo tanto, el alcance de este abordaje fue desde la identificación y documentación de los riesgos en salud de la compañía, hasta la consolidación del sistema, obteniendo como resultado los riesgos priorizados en salud para la entidad:

Se evidenció que, entre las cohortes priorizadas, los trastornos mentales, hipertensión arterial, primera infancia, diabetes y trastornos del desarrollo y la conducta tuvieron el mayor peso porcentual. Asimismo, las 17 cohortes priorizadas representaron una carga acumulada del 37.09% entre la totalidad de la población afiliada a Salud Total EPS-S, reflejando la importancia de realizar una gestión oportuna y de calidad en todos los protegidos, especialmente en quienes hacen parte de estas cohortes.

Riesgo en salud	Protegidos*	% de participación entre las cohortes	% de participación entre los afiliados [1]
Trastornos mentales	772.926	38.43%	14.25%
Hipertensión arterial	476.096	23.67%	8.78%
Primera infancia	315.572	15.69%	5.82%
Diabetes	235.755	11.72%	4.35%
Cáncer	56.722	2.82%	1.05%
Trastornos del desarrollo y de la conducta	56.679	2.82%	1.05%
Gestantes	23.995	1.19%	0.44%
VIH	22.256	1.11%	0.41%
Enfermedad coronaria	17.561	0.87%	0.32%
Artritis	15.324	0.76%	0.28%
EPOC	12.993	0.65%	0.24%
Enfermedad renal crónica	3.405	0.17%	0.06%
Hemofilia y otras coagulopatías	799	0.04%	0.01%
Hipertensión pulmonar	584	0.03%	0.01%
Esclerosis múltiple	443	0.02%	0.01%
Hepatitis C	154	0.01%	0.00%
Fibrosis quística	54	0.00%	0.00%
Total	2.011.318	100.00%	37.09%

* El total corresponde al número de registros por cohorte y no representa protegidos únicos, ya que un mismo afiliado puede pertenecer simultáneamente a más de una cohorte

[1] Con relación al total de protegidos afiliados a Salud Total EPS-S (5.422.755 según BDUA a corte de diciembre 2025)

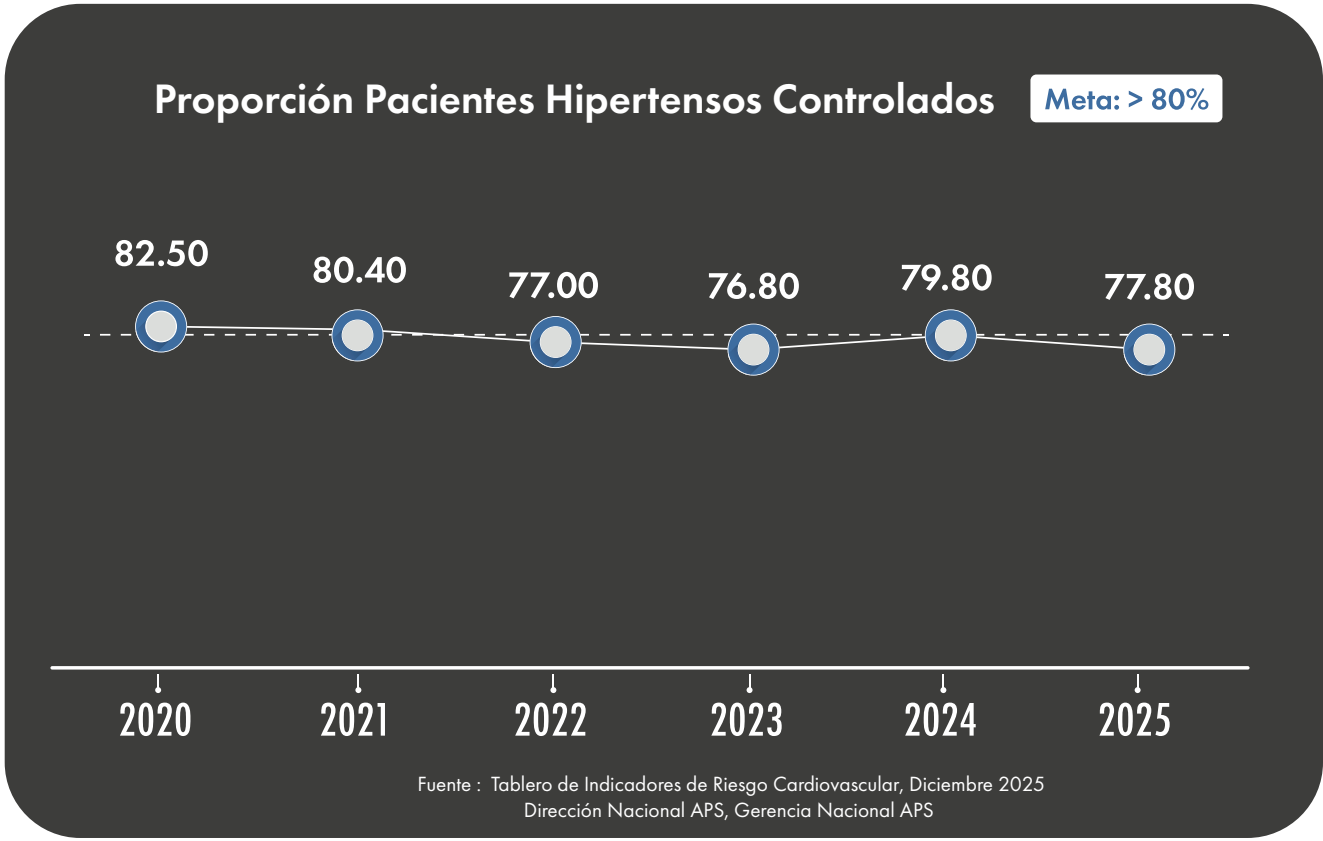
Fuente: Tablero de riesgos priorizados en salud, Salud Total EPS-S, corte diciembre 2025

Riesgo Cardiovascular

Para el cierre del año 2025, se evidenció resultados favorables en la gestión de los indicadores de captación de diabetes mellitus (122.1%) e hipertensión arterial (54.2%), los cuales se mantuvieron por encima de la meta definida, reflejando así una adecuada identificación y vinculación a la cohorte de riesgo cardiovascular. No obstante, persisten oportunidades de mejora en los indicadores de control metabólico y seguimiento clínico, particularmente en el control de hemoglobina glicosilada para la población diabética y control de cifras tensionales para la población hipertensa, los cuales no alcanzaron los umbrales esperados.

Por tanto, a través de estos hallazgos durante lo corrido del año 2025, se estableció el plan de acción de mejora que buscó fortalecer las estrategias de gestión integral del riesgo, priorizando así las intervenciones orientadas al cierre de brechas, optimización del seguimiento clínico y de los modelos de asistencia técnica para proporcionar una mejora de los resultados en salud de la cohorte.

En términos generales, el indicador de pacientes hipertensos controlados mostró estabilidad, sin mejoras sostenidas, lo que evidenció la necesidad de continuar fortaleciendo las acciones de adherencia, seguimiento y control clínico de los protegidos y de esta manera lograr una mejora progresiva y sostenida a través del tiempo, con los puntos de mejora planteados durante lo corrido del año.



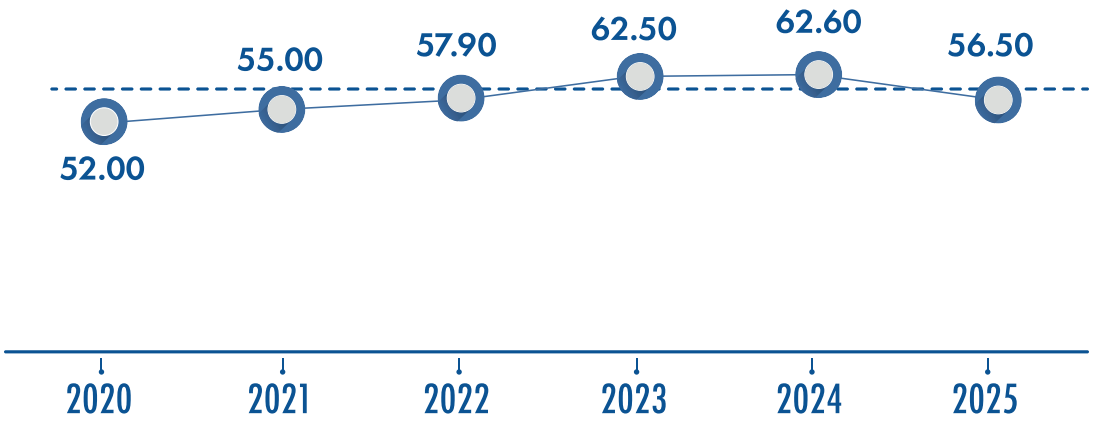
Fuente : Tablero de Indicadores de Riesgo Cardiovascular, Diciembre 2025
Dirección Nacional APS, Gerencia Nacional APS

Proporción Pacientes Diabéticos Controlados

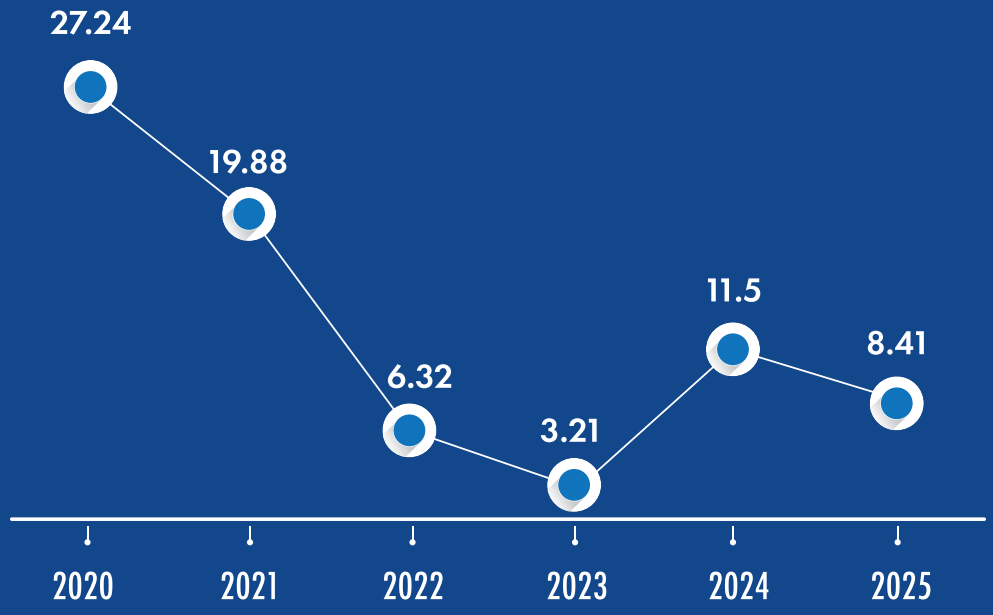
Meta: > 60%

Durante el año 2025, se presentó descenso en el porcentaje de pacientes diabéticos controlados llegando a 56.50%.

Fuente : Tablero de Indicadores de Riesgo Cardiovascular, Diciembre 2025
Dirección Nacional APS, Gerencia Nacional APS.



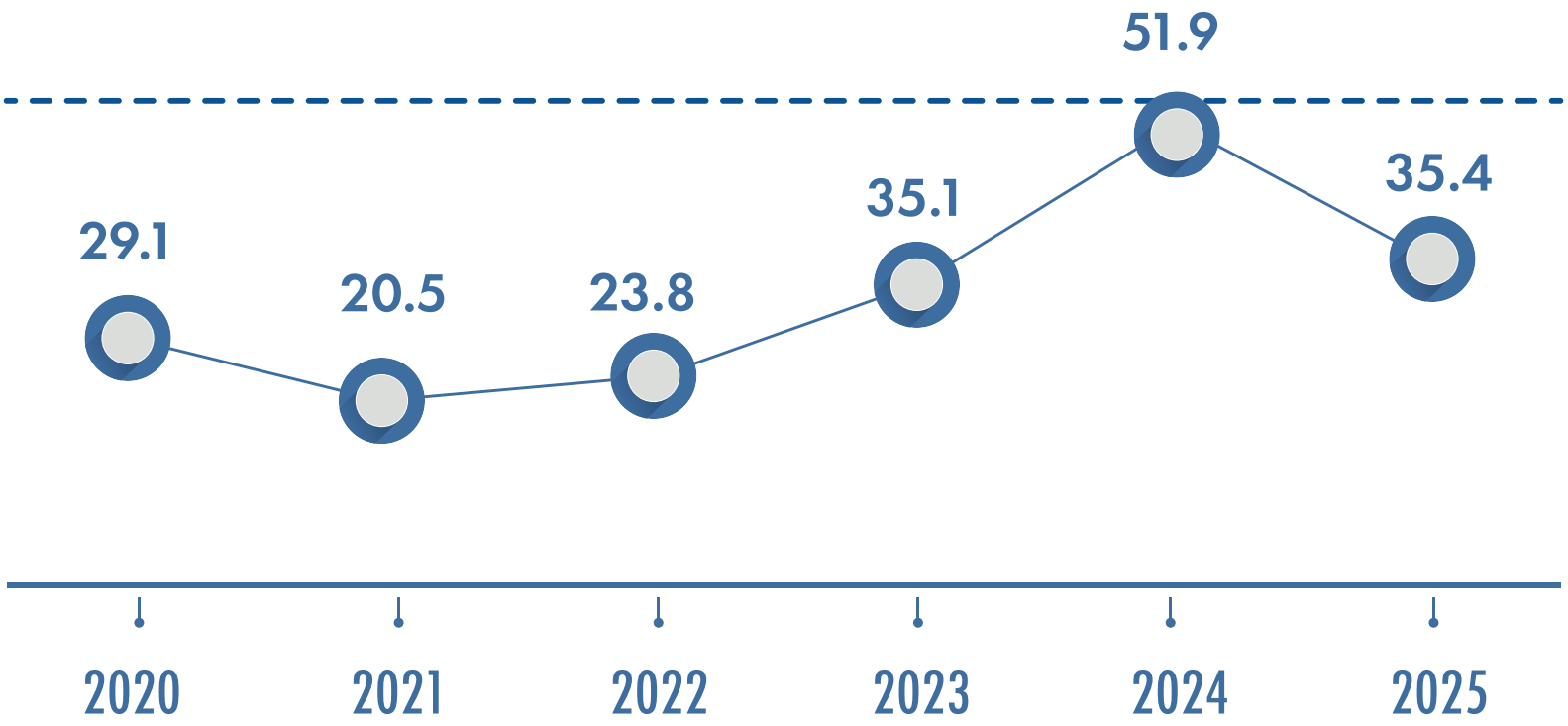
Incidencia de Insuficiencia Renal Crónica en Menores de 60 años



Una de las complicaciones más frecuentes de la Hipertensión Arterial y la Diabetes Mellitus no controladas, es la aparición de la Enfermedad Renal Crónica (ERC), para el año 2025 se evidenció una disminución en la incidencia de la ERC en protegidos menores de 60 años de 3.1 puntos porcentuales, en relación con el año 2024. Este resultado se da por el porcentaje de protegidos estudiados para enfermedad renal crónica, que lleva a la identificación de casos de la condición.

Durante el 2025 se evidenció disminución en el porcentaje de protegidos estadificados para ERC de manera oportuna, con relación al año 2024 lo que conllevó a un reto crucial tendiente a fortalecer las intervenciones actuales, enfocándose en mejorar la adherencia al tratamiento y el seguimiento continuo de los pacientes en riesgo. El mantenimiento de este descenso en la progresión de la ERC requiere continuar con la identificación temprana y un abordaje integral que abarque desde la prevención hasta el tratamiento de complicaciones.

Proporción Estadificación para Enfermedad Renal Crónica **Meta: > 60%**



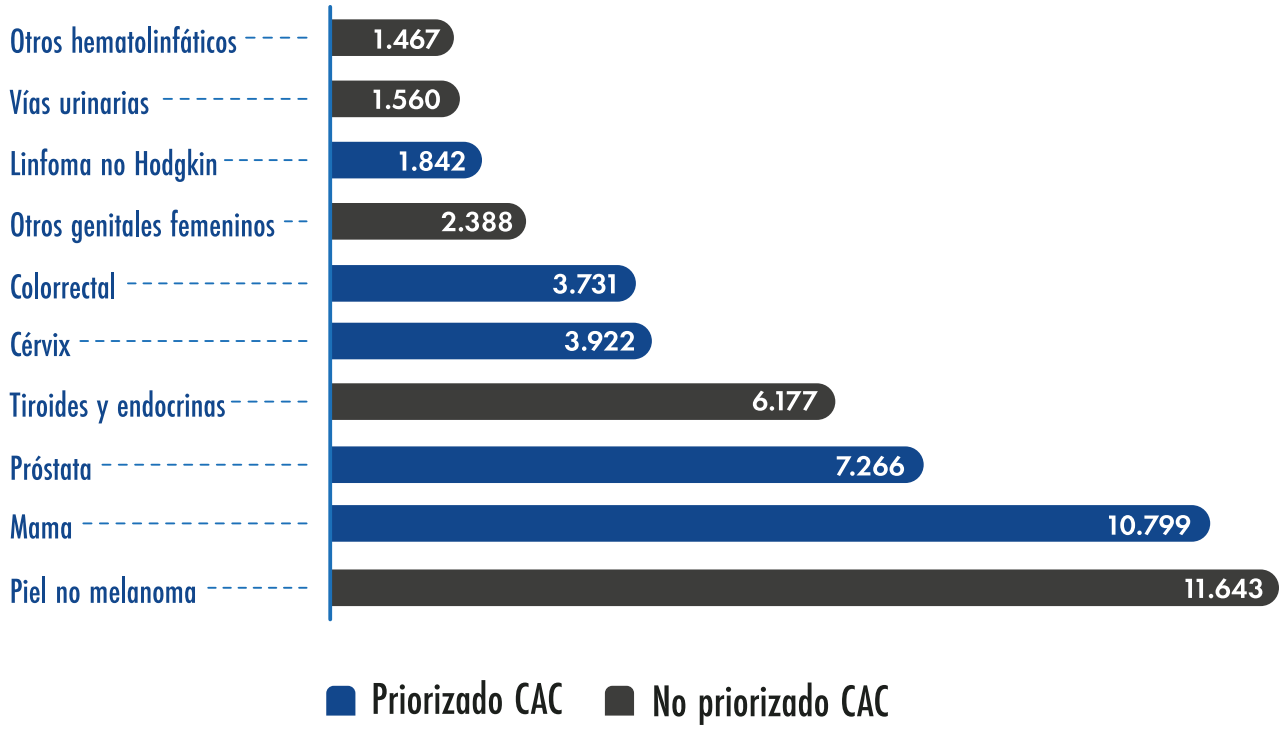
Fuente : Tablero de Indicadores de Riesgo Cardiovascular, diciembre 2025
Dirección Nacional APS, Gerencia Nacional APS



Cohorte Cáncer

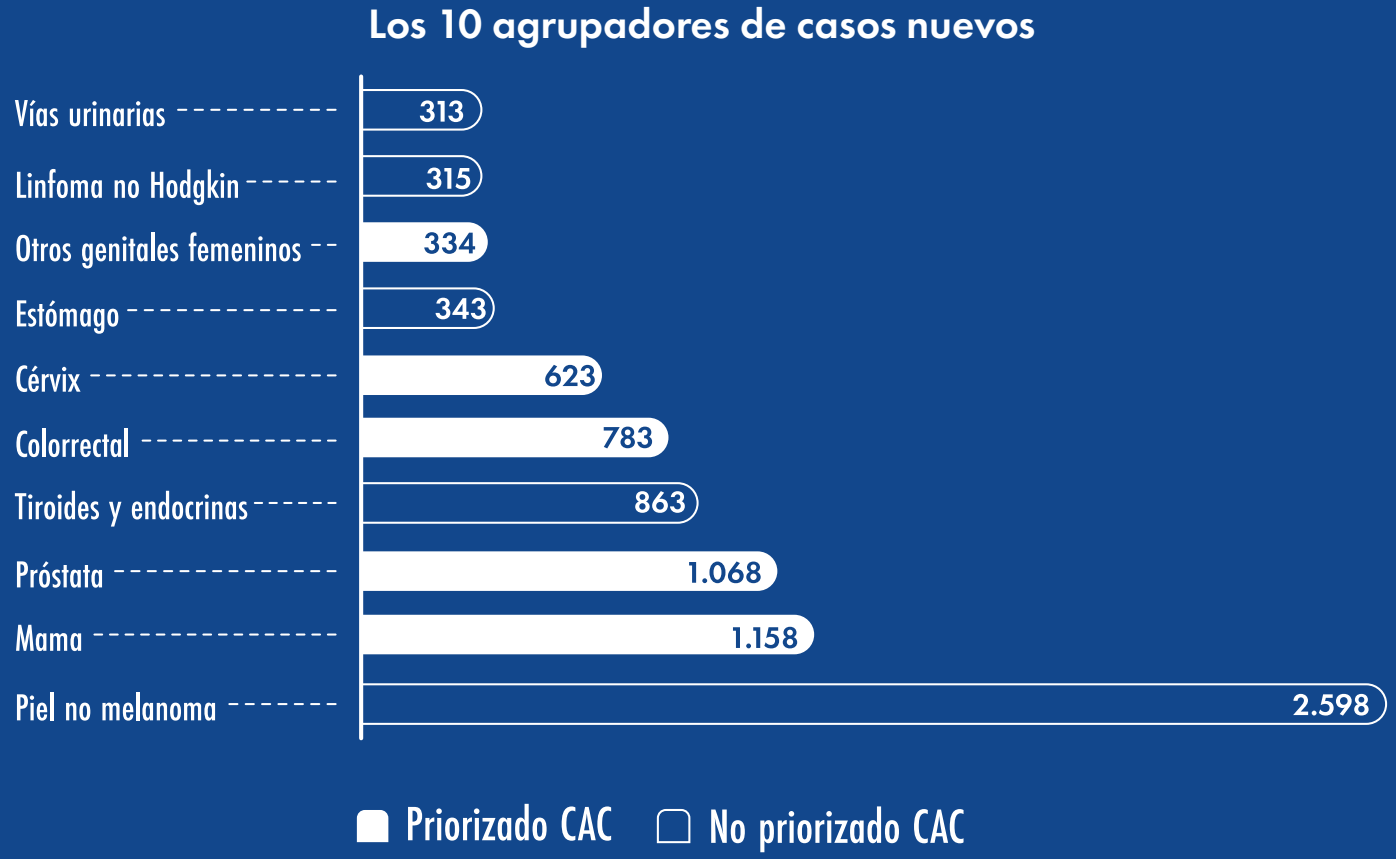
Durante el 2025 la Cohorte Oncológica tuvo una población de 56.722 protegidos (prevalencia de 1.058 por 100.000 afiliados) con 62.852 casos oncológicos.

Los 10 agrupadores más frecuentes



Fuente: Base de la cohorte cáncer, corte 2025

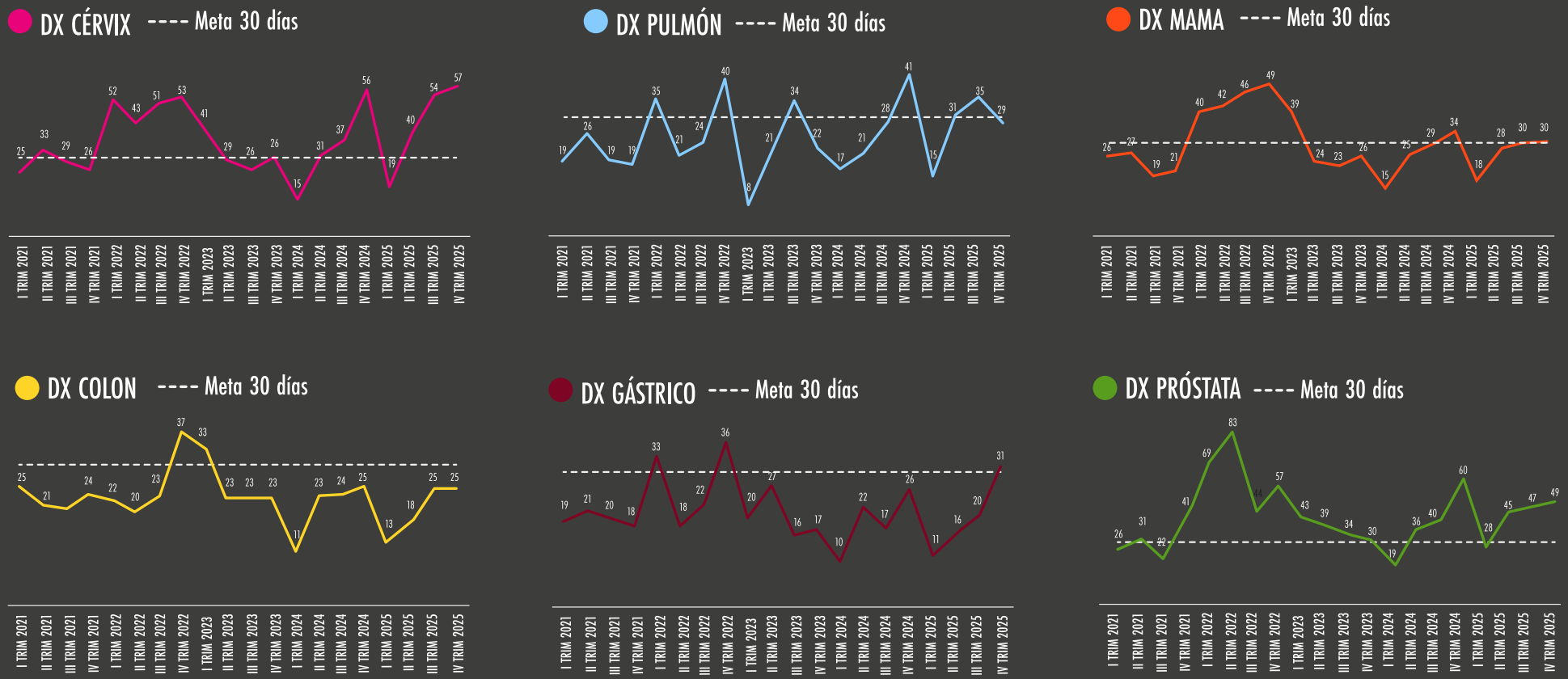
Asimismo, para el año 2025 ingresaron a la cohorte de cáncer con diagnóstico nuevo un total de 10.076 protegidos (incidencia de 187.9 x 100.000 afiliados), con una mayor frecuencia en los agrupadores: Piel no melanoma (2.598), mama (1.158), próstata (1.068), tiroides (863) y colorrectal (783).



Fuente: Base de la cohorte cáncer, corte 2025

Teniendo en cuenta que la meta de oportunidad en días para el diagnóstico según lo definido en el consenso de la Cuenta de Alto Costo (CAC) es de 30 días, para los tumores sólidos, la oportunidad de diagnóstico para 2025 fue: Cáncer de mama 29.5 días, cáncer de próstata 47.6 días, cáncer de cérvix 48.5 días, cáncer colorrectal 22.5 días, cáncer de estómago 21.5 días y cáncer de pulmón 30.2 días. En el comportamiento histórico trimestral se evidenció tendencia al cumplimiento de este indicador para la mayoría de tipos de cáncer.

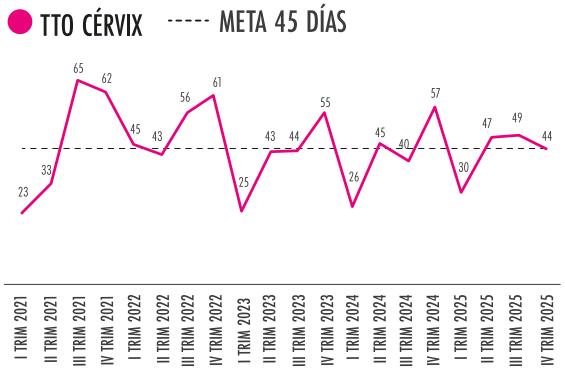
Tiempos de Diagnóstico por agrupador de Cáncer, 2021 – 2025

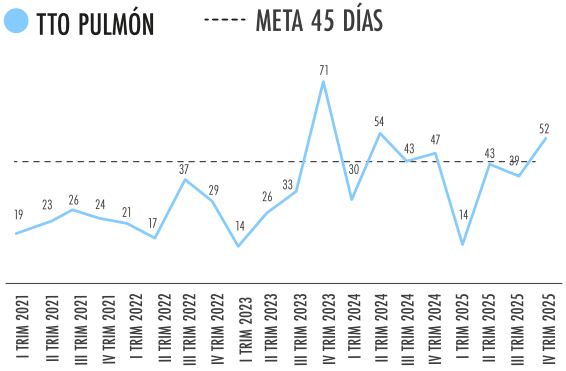


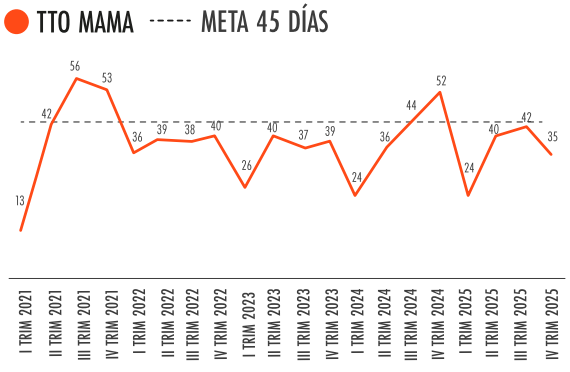
Fuente: Sistema Integrado de Gestión Almera Indicadores 2025

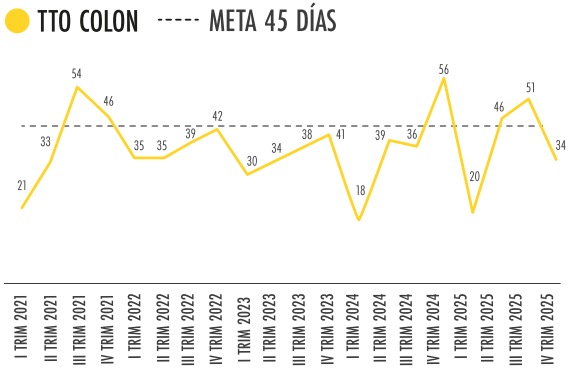
A su vez, considerando que la meta de oportunidad de inicio de tratamiento para CAC es de 40 días para cáncer gástrico, 45 días para cáncer de cérvix, mama, pulmón y colorrectal y 60 días para cáncer de próstata, la oportunidad de tratamiento para 2025 fue: Cáncer de mama 38.7 días, cáncer de próstata 36.3 días, cáncer de cérvix 45.7 días, cáncer colorrectal 41.3 días, cáncer de estómago 33.5 días y cáncer de pulmón 40 días.

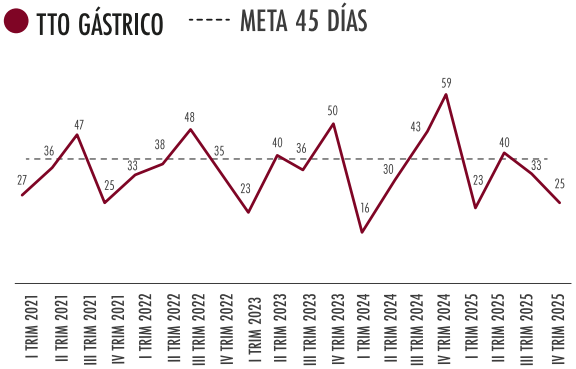
Tiempos de tratamiento por agrupador de Cáncer, 2021 – 2025

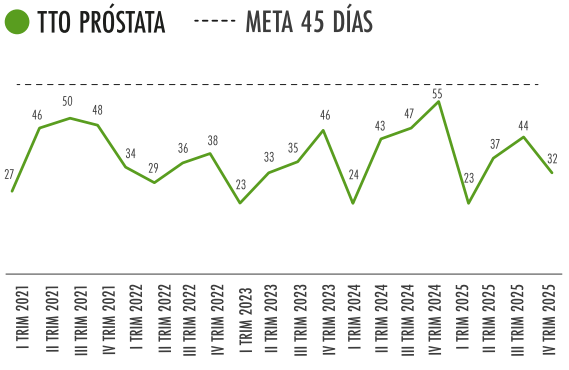












Fuente: Sistema Integrado de Gestión Almera Indicadores 2025



Al comparar los indicadores de oportunidad de diagnóstico y de inicio de tratamiento 2024 vs 2025, se observó un mayor cumplimiento respecto al año anterior, y pese a que hay agrupadores en los que no se logró cumplir con la meta, sí logramos tener en general un mejor comportamiento en comparación al resultado nacional.

Fuente: Mecanismo de redistribución CAC 2024, base de la cohorte oncológica Salud Total 2025

Oportunidad de diagnóstico (días)

	Colombia 2024	ST 2024	ST 2025	Meta
Mama	37.2	43.2	↘ 27.4	30.0
Próstata	61.7	63.5	↘ 42.7	30.0
Cérvix	44.6	50.8	↘ 45.4	30.0
Colorrectal	30.6	33.0	↘ 21.6	30.0
Estómago	26.1	28.3	↘ 19.0	30.0
Pulmón	41.0	38.2	↘ 29.6	30.0

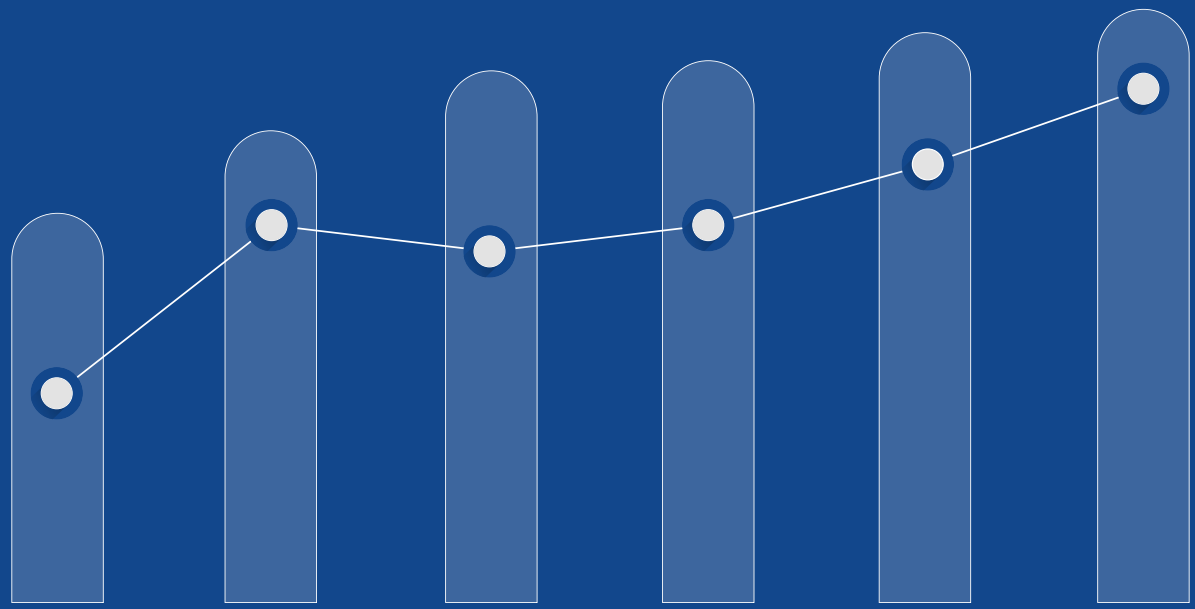
Oportunidad de tratamiento(días)

	Colombia 2024	ST 2024	ST 2025	Meta
Mama	55.0	41.4	↘ 35.0	45.0
Próstata	71.2	40.5	↘ 34.3	60.0
Cérvix	63.8	43.5	↘ 42.4	45.0
Colorrectal	59.6	47.5	↘ 37.3	45.0
Estómago	53.9	44.0	↘ 29.5	40.0
Pulmón	57.9	50.7	↘ 35.2	45.0

Se evidenció un aumento en la prevalencia de protegidos en la cohorte que se puede explicar por la mejora en la oportunidad de reporte de información por parte de los prestadores. Además, se fortaleció para el seguimiento de los datos de la cohorte mediante la plataforma SIGIRES (Sistema de Información para la Gestión Integral del Riesgo en Salud), en la cual intervinieron todos los actores de la ruta. En el comportamiento histórico trimestral se observó una tendencia al cumplimiento de este indicador para todos los agrupadores.

Con relación a la mortalidad general por todas las causas en la población oncológica, se presentó un crecimiento sostenido en la tasa de mortalidad para la población de afiliados a Salud Total EPS-S con diagnóstico de cáncer, alcanzando los 4,048 fallecidos para una tasa de 76.9 fallecidos x cada 100.000 afiliados, superior a la tasa de 64.9 fallecidos x cada 100.000 afiliados del 2024 (similar a la tasa de mortalidad general de cáncer en Colombia de 65.4 fallecidos x cada 100.000 habitantes según último informe Situación del Cáncer 2024 publicado por la CAC).

Mortalidad 2020 - 2025



	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Afiliados	3.428.730	4.180.955	4.687.783	4.817.840	5.059.197	5.265.148
Mortalidad	31	57	52	56	65	77

Fuentes: Morbimortalidad aseguramiento HIGIA-CAC 2020 a 2024. Base cohorte cáncer Salud Total EPS 2025

A partir de la redistribución de la Cuenta de Alto Costo 2025, se identificaron las principales desviaciones y los indicadores en los que se trabajó para lograr una distribución más favorable para la EPS, encontrando que se deben concentrar esfuerzos en estadificación temprana al momento del diagnóstico, oportunidad de inicio del tratamiento y oportunidad del diagnóstico, por tal motivo se adelantó desde las sucursales el seguimiento a los prestadores para determinar dificultades en el proceso y definir intervenciones.

Uno de los posibles factores que pueden determinar el proceso diagnóstico y terapéutico del cáncer es la pluripatología, que es la presencia de comorbilidades en protegidos con diagnóstico oncológico, se puede constituir como uno de los determinantes de complejidad de la población afiliada a Salud Total EPS-S, con una amplia heterogeneidad entre las diferentes sucursales a las cuales hace parte esta población. Esta complejidad por comorbilidades no necesariamente está relacionada con el volumen de la población afiliada en cada sucursal, teniendo un mayor grado de complejidad las sucursales de Bolívar, Sucre, Caldas, Córdoba y Atlántico.

La mayor proporción está dada por protegidos con 0-1 comorbilidades; sin embargo, hay un porcentaje considerable de protegidos con ≥2 comorbilidades especialmente para la sucursal de Bolívar. En cuanto a la prevalencia de comorbilidades por sucursal, la mayor frecuencia está en enfermedades metabólicas (diabetes mellitus, hipertensión arterial), seguido de enfermedad renal y enfermedades cardiovasculares (cardiopatía isquémica, insuficiencia cardiaca), siendo los grupos de enfermedades definitorios de complejidad, con una mayor carga para las sucursales de Bolívar, Sucre y Caldas.

Los tipos de cáncer en los que se encuentra un mayor porcentaje de alta complejidad (≥2 comorbilidades) son: cáncer de vías urinarias (uréter, riñón, vejiga, uretra, etc.), piel no melanoma, pulmón y próstata, altamente relacionados con enfermedad renal, cardiovascular, pulmonar y metabólica dado por el sistema comprometido o por la edad de presentación.

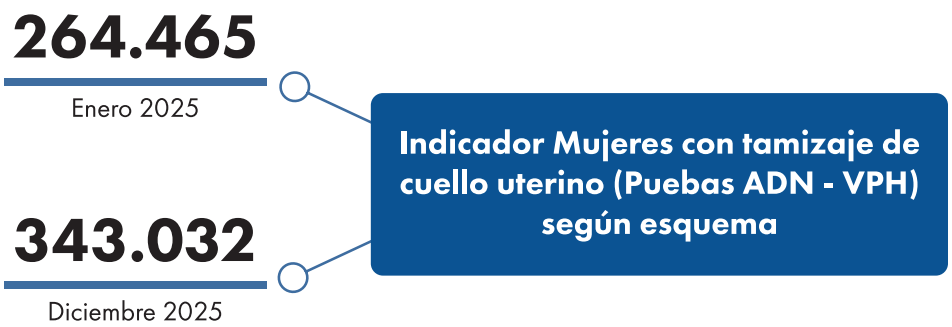


Detección Temprana de Cáncer Cuello Uterino

Durante el año 2025, Salud Total EPS-S fortaleció de manera significativa las estrategias de detección temprana de cáncer de cuello uterino, articulando acciones con su red de prestadores y optimizando los procesos de tamización para aumentar la cobertura y mejorar la oportunidad diagnóstica en las mujeres afiliadas.

En coherencia con los lineamientos nacionales para la detección temprana, se continuó promoviendo la citología como prueba de tamización para mujeres de 25 a 29 años, y se consolidó el uso de la Prueba de ADN VPH como método de elección para mujeres de 30 a 65 años, lo que permitió una expansión sustancial en el número de mujeres evaluadas

El desempeño alcanzado en 2025 evidenció un avance sostenido y altamente positivo. La tamización con ADN VPH muestra un incremento notable, pasando de 264.465 mujeres evaluadas en enero 2025 a 343.032 en diciembre de 2025. Este resultado demostró un fortalecimiento real de la estrategia preventiva, mayor capacidad operativa y una efectiva articulación entre los diferentes actores de la red.

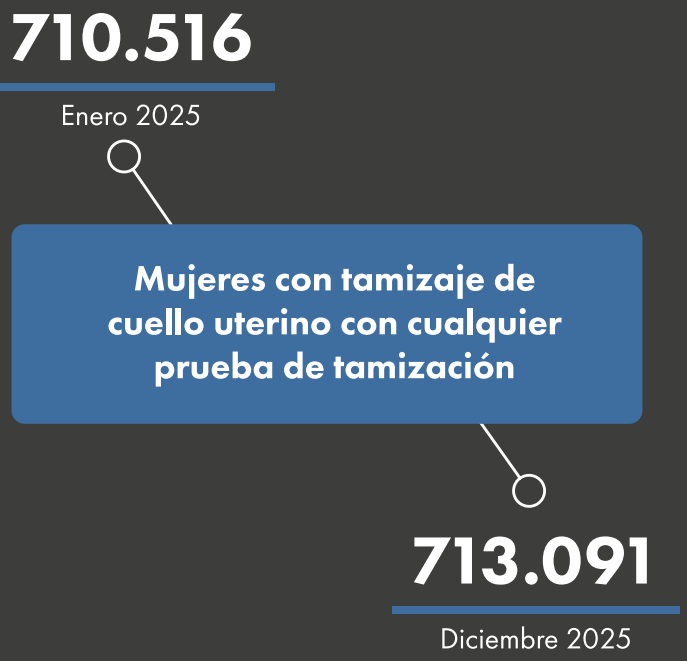


Fuente: Aplicativo SIGIRES. Indicadores Gestión del Riesgo. Año 2025. Gerencia Nacional de Atención Primaria en Salud. Coordinación Nacional de Promoción y Prevención.

Durante el periodo evaluado se mantuvo una alta cobertura en mujeres entre 25 y 65 años tamizadas para cáncer de cuello uterino con cualquier prueba de tamización

A enero 2025 se registraron 710.516 mujeres tamizadas, y en diciembre del mismo año se alcanzaron 713.091 mujeres, lo que evidenció la sostenibilidad del programa y la continuidad en la prestación de los servicios de tamización mediante citología o prueba de ADN VPH.

Los resultados reflejaron la consolidación de las estrategias implementadas, manteniendo volúmenes de atención relevantes y un impacto significativo en la detección temprana



Fuente: Aplicativo SIGIRES. Indicadores Gestión del Riesgo. Año 2025. Gerencia Nacional de Atención Primaria en Salud. Coordinación Nacional de Promoción y Prevención.

Detección Temprana de Cáncer Mama

Durante el año 2025, Salud Total EPS-S evidenció un comportamiento estable y sostenido en la tamización para cáncer de mama en mujeres entre 50 y 69 años. En enero del mismo año se registraron 179.566 mujeres tamizadas, alcanzando 180.133 mujeres a diciembre, en el marco del indicador de proporción de mujeres tamizadas con mamografía en los últimos dos años.

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

179.566
Enero 2025

180.133
Diciembre 2025

Fuente: Aplicativo SIGIRES. Indicadores Gestión del Riesgo. Año 2025. Gerencia Nacional de Atención Primaria en Salud. Coordinación Nacional de Promoción y Prevención.

Detección Temprana de Cáncer Próstata

Durante el año 2025 hubo un incremento significativo en la tamización para cáncer de próstata en hombres mayores de 50 años con la prueba de antígeno prostático (PSA). El año inició con 223.651 hombres tamizados y al cierre de diciembre se alcanzaron 251.281 tamizaciones, reflejando un incremento sostenido en la cobertura.

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

223.651
Enero 2025

251.281
Diciembre 2025

Fuente: Aplicativo SIGIRES. Indicadores Gestión del Riesgo. Año 2025. Gerencia Nacional de Atención Primaria en Salud. Coordinación Nacional de Promoción y Prevención.

Detección Temprana de Cáncer Colon

Durante el año 2025, Salud Total EPS-S fortaleció las estrategias de articulación con su red de prestadores para incrementar la tamización de cáncer de colon en hombres y mujeres entre 50 y 75 años. Como resultado, se evidenció un aumento significativo en el número de personas tamizadas mediante prueba de sangre oculta en materia fecal, pasando de 132.639 tamizaciones al inicio de 2025 a 168.781 al cierre de diciembre.

132.639
Enero 2025

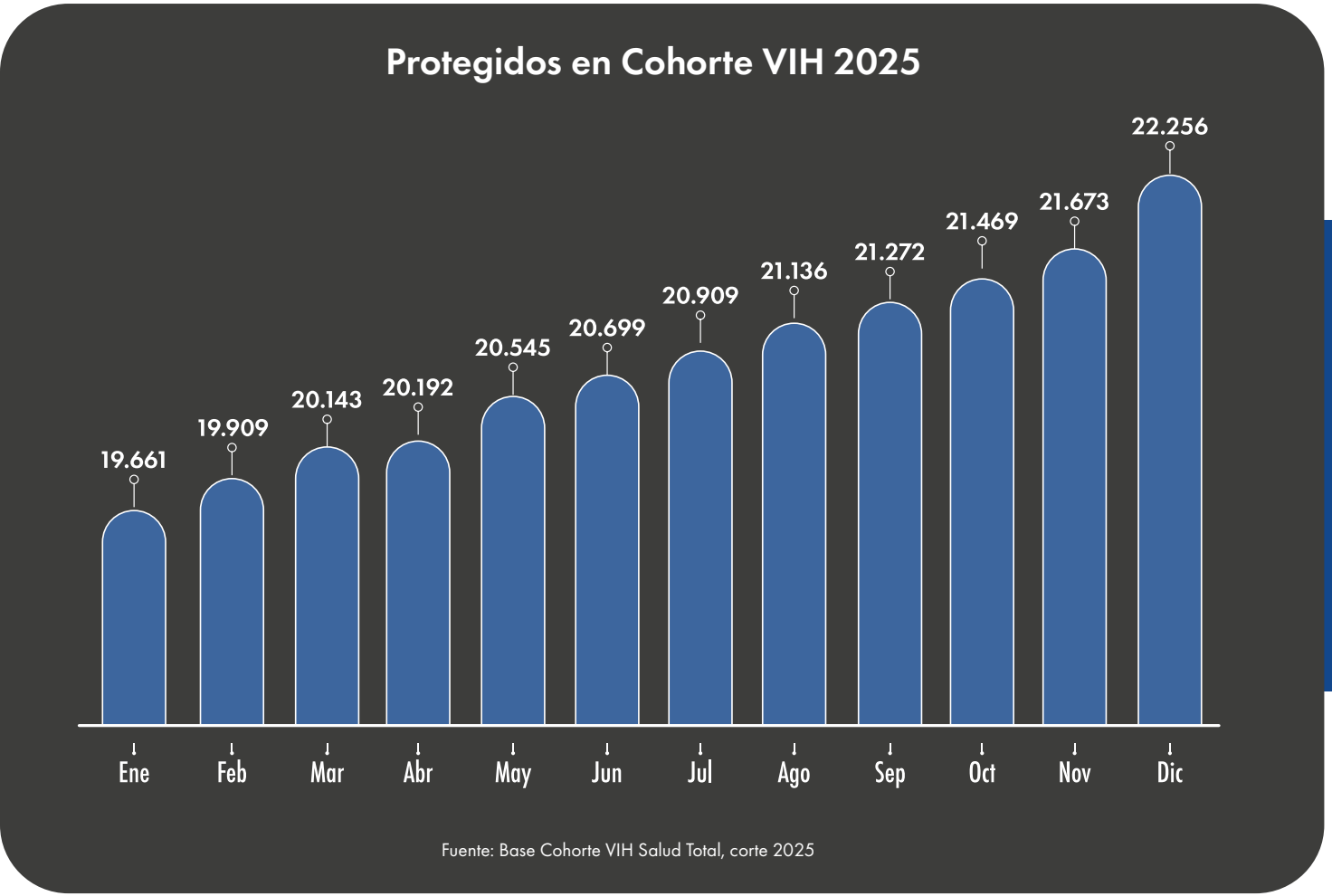
168.781
Diciembre 2025

Cumplimiento para tamizaje de colon en el año

Fuente: Aplicativo SIGIRES. Indicadores Gestión del Riesgo. Año 2025. Gerencia Nacional de Atención Primaria en Salud. Coordinación Nacional de Promoción y Prevención.

Cohorte VIH

Para 2025 se tuvo una población activa de 22.256 protegidos. De esta manera se tiene una prevalencia nacional de 0.42%, con una distribución por sucursal así: Antioquia 15.5% (n = 3.315), Atlántico 7.5% (n = 1.594), Bolívar 5.1% (n = 1.080), Caldas 4.5% (n = 960), Cesar 2.9% (n = 618), Córdoba 3.2% (n = 673), Cundinamarca 27.2% (n = 5.807), Girardot 1.5% (n = 310), Magdalena 3.4% (n = 716), Meta 2.6% (n = 545), Risaralda 8.8% (n = 1.871), Santander 5.2% (n = 1.101), Sucre 1.7% (n = 356), Tolima 5.4% (n = 1.160) y Valle del Cauca 5.9% (n = 1.259).



Fuente: Base Cohorte VIH Salud Total, corte 2025

Del total de la población prevalente, la mayor distribución se encontró en el sexo masculino con el 80.9% frente a 19.1% correspondiente al sexo femenino, con una mayor frecuencia en edades entre los 30-59 años (70.0%).

Frente a la detección temprana al momento del diagnóstico (estadio 0, 1 o 2), el resultado promedio fue de 63.5%, con disminución leve respecto al año anterior, aunque similar al comportamiento nacional según el último informe de la CAC en su mecanismo de redistribución. En cuanto al porcentaje de carga viral indetectable en el periodo, el resultado fue de 75.9%, cercano a la meta de cumplimiento e igualmente similar al comportamiento nacional. Por otro lado, se observó cumplimiento en la meta de cobertura de tamizaje VIH en gestantes siendo incluso superior al resultado nacional, además de un aumento de la prevalencia respecto al año anterior.

	Colombia 2024	ST 2024	ST 2025	Meta
Gestantes tamizadas (%)	84.4	99.7	96.3	95.0
Detección temprana (%)	63.3	68.3	63.5	95.0
Indetectabilidad (%)	76.0	77.7	75.9	80.0
Prevalencia (x100.000)	309.3	347.3	415.1	Línea base

Fuente: Mecanismo de redistribución CAC 2024, base de la cohorte VIH Salud Total 2025

Se evidenció durante el año un aumento de la prevalencia de la cohorte que se explica por una mayor captación y un ingreso más oportuno al programa, mediado por una mejor comunicación entre EPS e IPS y el fortalecimiento del seguimiento a los prestadores. Como resultado adicional se tiene un mayor control sobre la información mediante SIGIRES (Sistema de Información para la Gestión Integral del Riesgo en Salud).

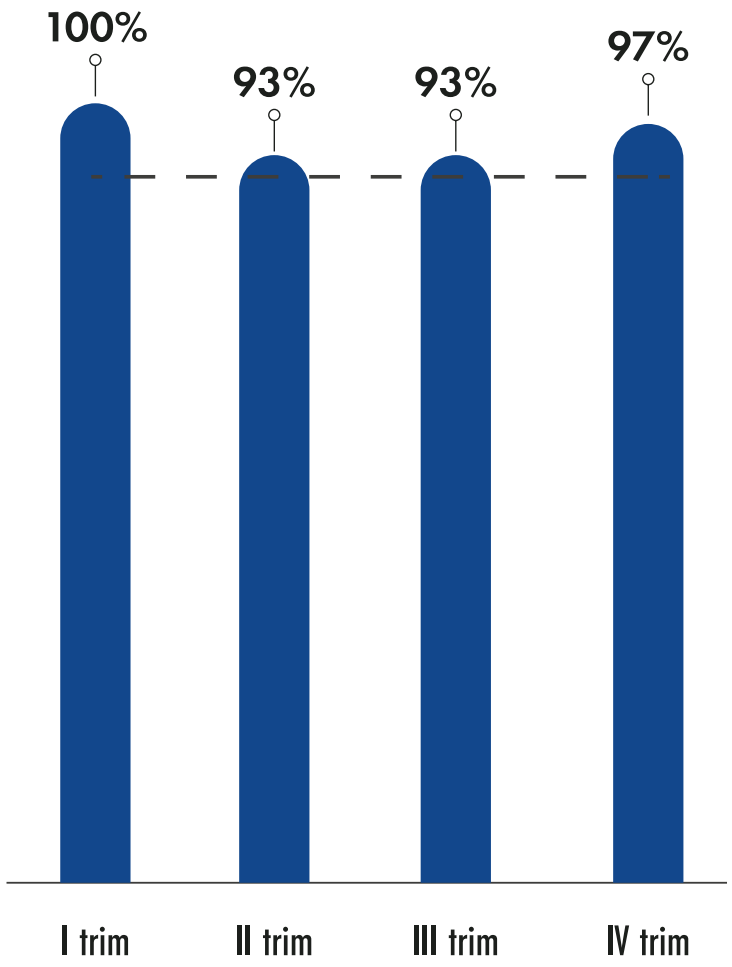
Cohorte Hepatitis C

Para el año 2025 iniciaron tratamiento para Hepatitis C: 154 protegidos. De este modo, se tuvo una prevalencia nacional para el año 2025 de 2.9 casos x 100.000 afiliados a Salud Total EPS-S, con una población distribuida a nivel nacional de la siguiente manera: Cundinamarca 49.4% (n = 76), Antioquia 14.9% (n = 23), Risaralda 7.8% (n = 12), Valle del Cauca 7.8% (n = 12), Atlántico 4.5% (n = 7), Bolívar 3.9% (n = 6), Magdalena 3.2% (n = 5), Tolima 3.2% (n = 5), Caldas 2.6% (n = 4), Cesar 1.3% (n = 2), Córdoba 1.3% (n = 2). En las sucursales Girardot, Meta, Santander y Sucre no se registraron inicios de tratamiento para Hepatitis C.

Del total de la población prevalente en el año 2025, la mayor distribución se encontró en el sexo masculino con 140 protegidos (90.9%) frente a 14 del sexo femenino (9.1%). El 74.7% se ubicó en edades entre los 30 y 60 años. En cuanto a coinfección con VIH, el 80.5% presentó coinfección (n = 124) frente a un 19.5 % sin reporte de coinfección con VIH (n = 30).

Fuente: Base seguimiento cohorte Hepatitis C, corte 2025

Proporción de pacientes con Hepatitis C curados 2025



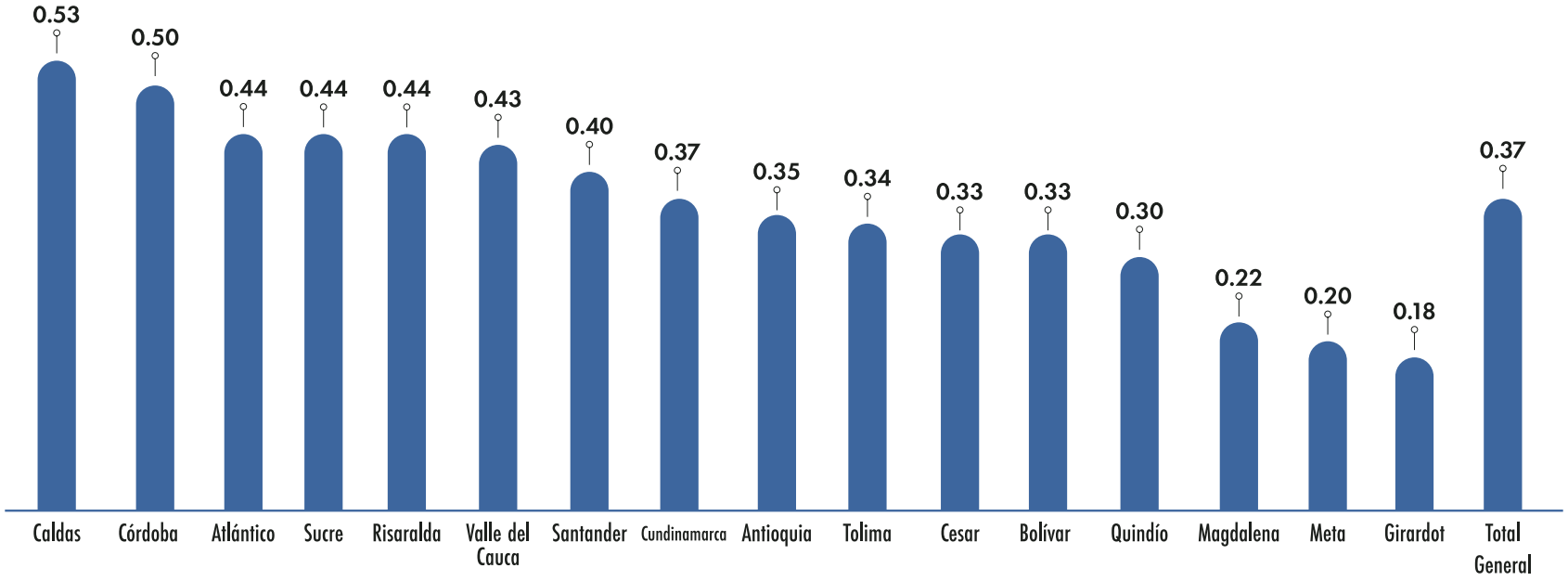
Cohorte Artritis

En el cuarto trimestre del 2025 la población identificada en la cohorte fue de 15.324 protegidos de los cuales 9.618 fueron incluidos en un modelo de atención integral para el manejo de la Artritis, la prevalencia nacional x 100 afiliados ≥ 18 años (n=15.315) de la EPS fue de 0.37, las sucursales que registraron mayor tasa fueron Caldas (0.53) seguida de Córdoba (0.50%), Atlántico (0.44%), Sucre (0.44) y Risaralda (0.44). Durante el cuarto trimestre 2025 ingresaron 215 protegidos a los modelos de atención integral en la EPS, permitiendo mejorar la adherencia al tratamiento, oportunidad en la atención por el especialista en reumatología y seguimiento con laboratorios.

De esta población la mayor proporción se encontró en el género femenino con 82.9% (n=12701) con una edad de concentración entre los 50 a 70 años.

Dentro del seguimiento de los protegidos con este diagnóstico se tiene en cuenta la escala de Clinimetrías denominada DAS 28, la cual toma como variables el resultado del VSG, el recuento de articulaciones dolorosas y la valoración global del paciente en su estado de salud nos da un resultado entre 0 y 10 que permite observar la actividad de la enfermedad. Para el IV trimestre del 2025 el 65.5% de los protegidos recibieron atenciones en los modelos integrales se encontraban en remisión de la enfermedad, mostrando un aumento en el control.

Prevalencia x 100 afiliados ≥ 18 años con diagnóstico de Artritis Salud Total EPS-S IV Trim 2025



Fuente: Base de datos cohorte de Artritis Reumatoide IV Trimestre 2025 - Gerencia Nacional de Riesgos en salud

Servicios de Odontología a Población en Riesgo

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



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 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%.



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.



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.

Cohorte Trastornos del Desarrollo y de la Conducta - Salud Mental

En relación con los servicios direccionados a profesionales de salud mental para el año 2025, se direccionó a nivel nacional 636.648 servicios de consulta por psicología y 273.911 servicios de consulta por psiquiatría. Durante este año, se evidenció un aumento del 30.6% del total de la población identificada con trastornos mentales, para un total de 772.926 pacientes, de los cuales el 43.3% (335.316 pacientes) fueron direccionados para atención por psicología y/o psiquiatría.

Fuente: Tablero de indicadores trastornos mentales. Año 2025. Gerencia Nacional de Atención Primaria en Salud. Coordinación Nacional de Promoción y Prevención.



Total pacientes identificados con transtornos mentales 2025

772.926

Número pacientes valorados por psicología y/o psiquiatría 2025

335.316



16.422

Año 2024

Pacientes con conductas suicida atendidos posterior a evento

14.877

Año 2025

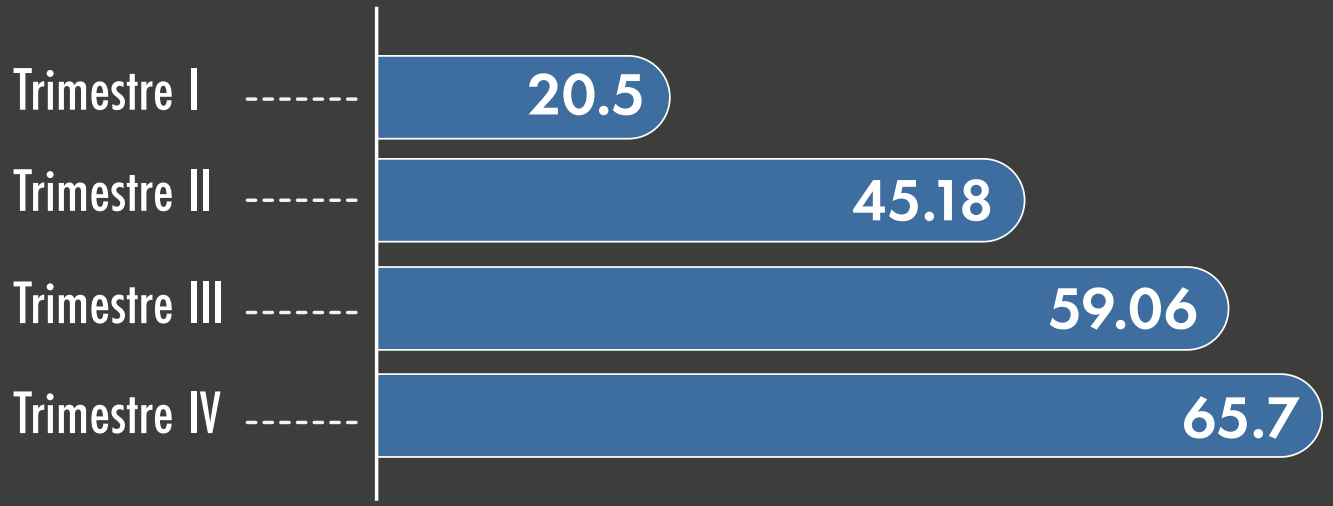
Con relación a la población identificada con conductas suicidas, para el año 2025 se garantizó atención en salud posterior al evento a 14.877 pacientes, lo que representó una disminución de 9.4% del total de la población atendida en comparación al año anterior.

Fuente: Tablero de indicadores ideación y/o conducta suicida. Años 2023-2024. Gerencia Nacional de Atención Primaria en Salud. Coordinación Nacional de Promoción y Prevención.



Sin embargo, se identificó que el comportamiento a lo largo del año fue en ascenso y así mismo se garantizó atención en salud posterior al evento para la población identificada con conductas suicidas.

Porcentaje de pacientes con ideación y/o conducta suicida con atenciones en salud posterior al evento en el año 2025

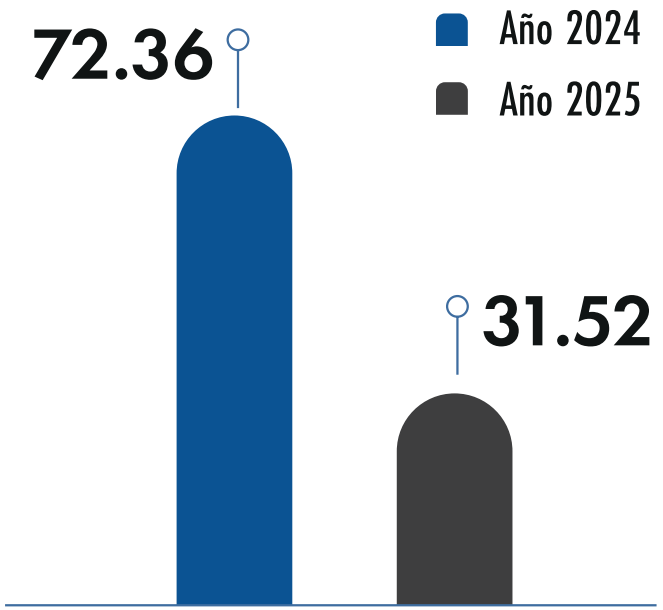


Fuente: Tablero de indicadores ideación y/o conducta suicida. Año 2025. Gerencia Nacional de Atención Primaria en Salud. Coordinación Nacional de Promoción y Prevención.

Como resultado de las acciones orientadas a la población identificada con conductas suicidas, se observó para el año 2025 una disminución en la tasa de incidencia de intento de suicidio, presentándose 1.690 casos nuevos comparado con los 3.661 reportados para el año 2024.

Fuente: Tablero de indicadores ideación y/o conducta suicida. Años 2024-2025. Gerencia Nacional de Atención Primaria en Salud. Coordinación Nacional de Promoción y Prevención.

Tasa de incidencia de intento de suicidio 2024 - 2025



Dentro de las estrategias definidas para la promoción de la salud mental y prevención de los trastornos mentales a la población afiliada, se desarrolló una transmisión en vivo en el mes de octubre sobre el tema Más allá de la comida: identifica las señales, ¡Cuida tu salud!



Así mismo, se cuenta con micrositio web de Salud Mental para la publicación de información en temas de interés por curso de vida, la cual puede consultar la población afiliada y su familia a través de la página saludtotal.com.co.



Enlace para acceso: https://saludtotal.com.co/tus-sentimientos-cuentan-no-estas-solo/

Seguimiento detallado

En el IV trimestre de 2025 la cohorte de trastornos del desarrollo y de la conducta realizó seguimiento más detallado a los protegidos y las solicitudes de terapias e ingreso al modelo en la ciudad de Barranquilla de Cisadde.

Para el último mes se realizó la validación de 52 protegidos que fueron reportados para el ingreso al modelo, de ellos ingresaron al modelo 35 protegidos

De ellos el 54.2% (n=19) con diagnóstico de TDAH, el 45.7% (n=16) con diagnóstico de TEA.

De los casos revisados el 67.3% fueron remitidos e ingresados al modelo de atención integral con Cisadde.

Dentro de los prestadores que realizan las remisiones o solicitudes de terapia tenemos:

IPS clínica la Misericordia Internacional con el: 48.5% (n=17)

IPS Centro terapéutico reencontrarse con el: 22.8% (n=8)

IPS Adolfo Álvarez con el: 8.5% (n=3)

IPS Novumed con el: 8.5 % (n=3)

IPS Trabajemos Juntos con el: 8.5% (n=3)

IPS NeuroCountry con el: 2.8% (n=1)



Atención Primaria en Salud

La mejora en el bienestar y la salud de nuestros protegidos continuó como el objetivo principal de Salud Total EPS-S, especialmente con el fortalecimiento de la 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

Durante el mismo año, se cumplió con la promesa de servicio para la asignación de citas en las diferentes especialidades:

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

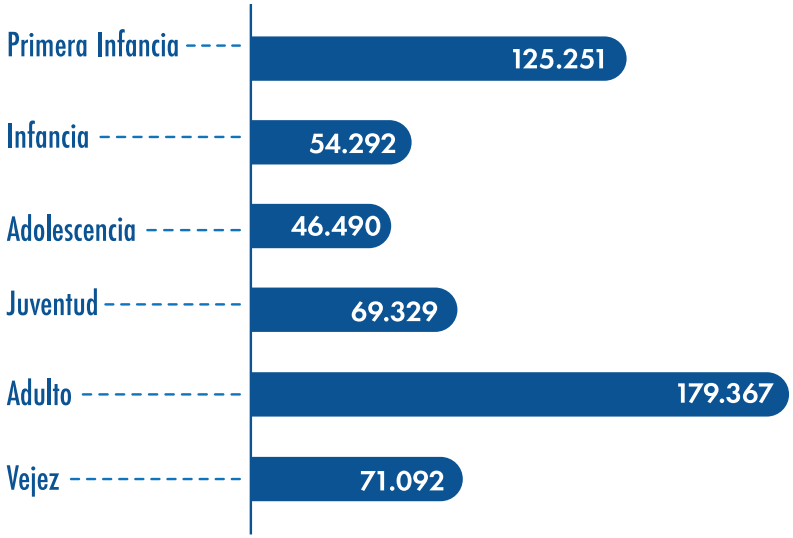
Valoraciones Integrales por Curso de Vida

Durante el año 2025, la entidad continuó consolidando la implementación de la Ruta de Promoción y Mantenimiento de la Salud, la cual orienta las intervenciones individuales y las acciones de gestión de la salud pública para promover la salud y gestionar de manera oportuna e integral los riesgos que afectan a las personas, familias y comunidades, conforme a lo establecido en la Resolución 3280 de 2018 del Ministerio de Salud y Protección Social.

En este periodo se alcanzó un total de 545.821 valoraciones integrales, lo cual refleja un comportamiento estable frente al desempeño observado en 2024, asegurando la continuidad en la atención a lo largo del curso de vida y manteniendo la oferta de servicios integrales orientados al fortalecimiento del bienestar y la prevención de la enfermedad.

Se observó un crecimiento significativo en los grupos de Juventud, Adultez y Vejez, poblaciones que concentran históricamente una mayor carga de enfermedad y riesgos asociados. Este comportamiento representó un avance estratégico para la sostenibilidad sanitaria y la costo-efectividad del modelo de atención.

Cumplimiento consultas de valoración integral año 2025



Fuente: Aplicativo SIGIRES. Indicadores Gestión del Riesgo. Año 2025. Gerencia Nacional de Atención Primaria en Salud. Coordinación Nacional de Promoción y Prevención.

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



	Menor de 18 años	Adultos	Mayor de 60 años
Año 2024	2.361.088	5.711.669	974.255
Año 2025	2.653.479	6.498.543	1.150.550

Fuente: Cubo Autorizaciones Salud Total EPSS. Grupo Servicio Salud Pública Año 2025. Gerencia Nacional de Atención Primaria en Salud. Coordinación Nacional de Promoción y Prevención.



En 2025 los servicios autorizados aumentaron 113.9% respecto al año 2024. Se destacó el comportamiento de las siguientes categorías: Procedimientos de Promoción y Prevención con 130%, Laboratorios de Promoción y Prevención con 136% y Consultas de Promoción y Prevención con 106%.

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

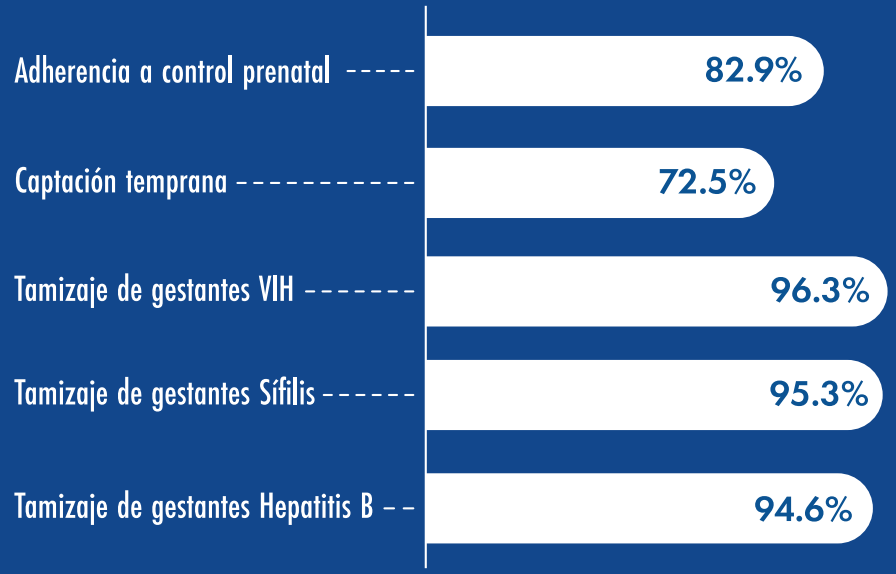
- Procedimientos de promoción y prevención 4.318.793
- Laboratorios de promoción y prevención 2.054.191
- Consultas de promoción y prevención 1.332.032
- Medicamentos de promoción y prevención 854.315
- Citologías 644.296
- Métodos de planificación familiar 483.661
- Mamografías 151.596
- Colposcopia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

Fuente: Cubo Autorizaciones Salud Total EPS-S. Grupo Servicio Salud Pública Año 2025. Gerencia Nacional de Atención Primaria en Salud. Coordinación Nacional de Promoción y Prevención.

Ruta Maternoperinatal

A lo largo del año 2025 se adelantaron acciones de coordinación y fortalecimiento con la red de servicios de atención primaria y complementaria a nivel nacional, orientadas al cumplimiento de las intervenciones individuales de la Ruta Materna Perinatal y dando cumplimiento al plan de aceleración para la reducción de la mortalidad materna y perinatal. A continuación, se relacionan indicadores de seguimiento gestantes.

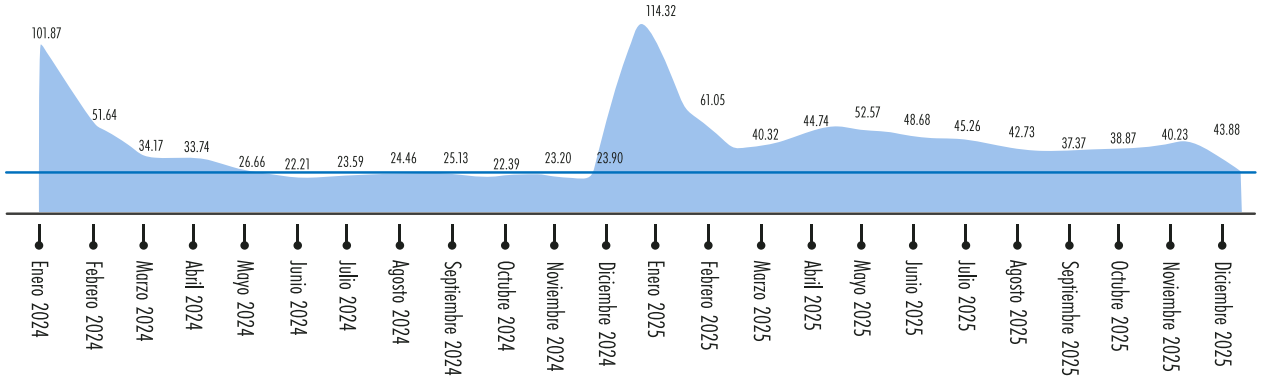
Indicadores cohorte de Gestantes



Fuente: Cohorte de gestante. Año 2025. Gerencia Nacional de Atención Primaria en Salud. Coordinación Nacional de Promoción y Prevención.



Indicador Razón de Mortalidad Materna

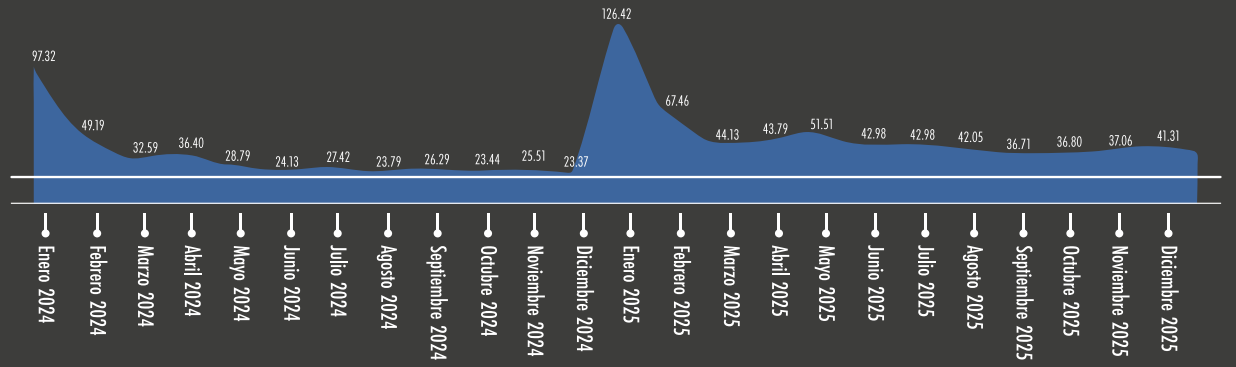


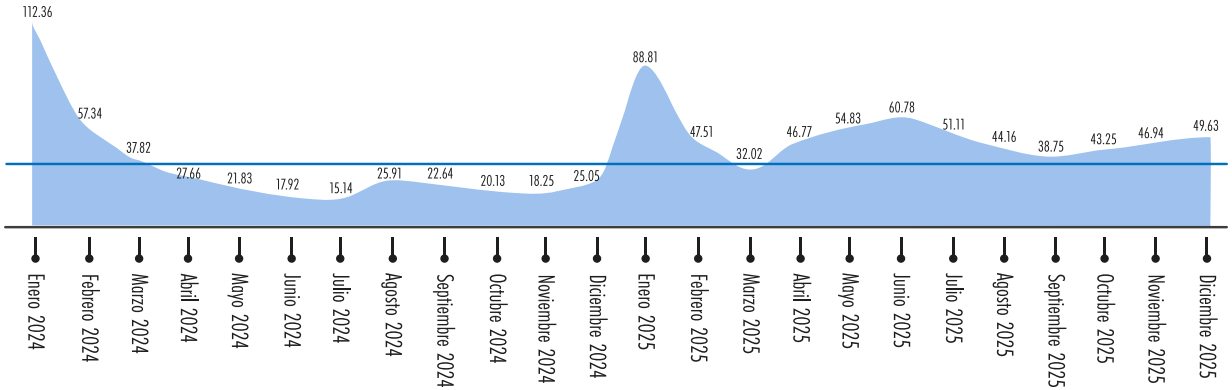
RMM – País

El resultado del indicador país, acumulado para el cuarto trimestre del año 2025 es de 43.88 muertes x 100.00 nacidos vivos, evidenciando un aumento en comparación con el trimestre anterior, el cual registró una tasa de 37.37 muertes maternas x 100.000 nacidos vivos. Se realizó el fortalecimiento de los procesos en pro de minimizar los riesgos en salud y trabajando de manera articulada con la red prestadora.

RMM – Régimen Contributivo

El resultado del indicador para el régimen contributivo, acumulado para el cuarto trimestre del año 2025 fue de 41.31 muertes maternas x 100.000 nacidos vivos, evidenció un aumento en comparación con el trimestre anterior, el cual registró una tasa de 36.71 muertes maternas x 100.000 nacidos vivos.





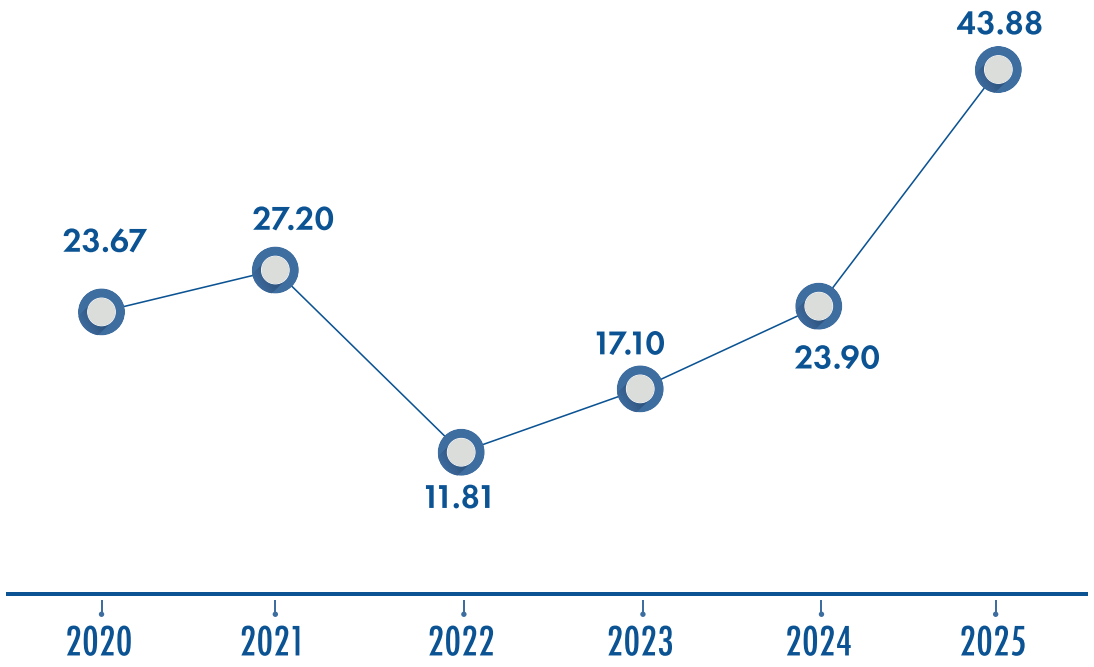
RMM – Régimen Subsidiado

El resultado del indicador para el régimen subsidiado, acumulado para el cuarto trimestre del año 2025 fue de 49.63 muertes maternas x 100.000 nacidos vivos, evidenció un aumento en comparación con el trimestre anterior, el cual registró una tasa de 38.75 muertes maternas x 100.000 nacidos vivos.

Fuente: Base de datos Sivigila Salud Total, código INS 550. Casos reconocidos como directo, indirecto y temprano menor a 42 días. Reporte de nacidos vivos Salud Total proceso administrativo 1555 – RUAF Ministerio de Salud. Corte diciembre 2025.

En Salud Total EPS-S, para el año 2025 se evidenció un alza en el indicador de Razón de Mortalidad Materna, el cual cierra en 43.88 x 100.000 nacidos vivos nacional, superando la meta definida por la EPS correspondiente a 24 x 100.000 nacidos vivos. Para el régimen contributivo de acuerdo con los datos presentados por el Ministerio de Salud y Protección Social, corte semana epidemiológica 53 para Salud Total EPS-S se presentó una Razón de Mortalidad Materna de 44.18 (país 30.4) para el régimen subsidiado cerró en 48.6 (país 56.94).

Razón de mortalidad materna - Salud Total EPS-S



Se estableció la nueva medición del indicador, en donde se definió realizar el mismo seguimiento a todos los casos de causa directa e indirecta menor a los 42 días, medición que se llevará a cabo por régimen contributivo, subsidiado y total general, generándolo cada mes y el acumulativo en el año vigente para cada sucursal. El indicador con corte a diciembre de 2025, Salud Total EPS-S cuenta con un acumulado de 20 casos de mortalidad materna temprana, 13 relacionadas al régimen contributivo y 7 al régimen subsidiado.









Programa Ampliado de Inmunizaciones - PAI

Salud Total EPS-S en su calidad de Entidad Administradora de Planes de Beneficios (EAPB), como actor clave en la implementación, seguimiento y fortalecimiento del Programa Ampliado de Inmunizaciones (PAI), contribuyó de manera directa al logro de las coberturas nacionales de vacunación y a la protección de la salud de su población afiliada, a través de las siguientes acciones integradas:

Fortalecimiento de la articulación con la red de prestación primaria, a través de la realización de comités semanales, orientados al seguimiento de la operación del programa, análisis de coberturas, identificación de brechas y definición de acciones de mejora.

Capacitación y acompañamiento mensual a la red de prestadores a nivel nacional, con énfasis en lineamientos técnicos del PAI, reporte de información, vacunación segura, y notificación y seguimiento de Eventos Adversos Posteriores a la Vacunación (EAPV).

Mejora en el seguimiento y la calidad de la información reportada por los prestadores, mediante acciones de retroalimentación permanente y validación de datos en los diferentes sistemas de información.

Fortalecimiento de las estrategias de demanda inducida, enfocadas en sensibilizar a la población afiliada sobre la importancia de la vacunación, desmitificar creencias erróneas, generar confianza en las vacunas y reforzar el mensaje que las vacunas son seguras, gratuitas y salvan vidas.

Participación en las jornadas nacionales de vacunación y vacunatones nocturnos, en articulación con las entidades territoriales y la red prestadora, facilitando el acceso a la vacunación sin barreras.

Monitoreo permanente de los indicadores de vacunación, con análisis permanente de resultados para la toma de decisiones, orientada al cierre de brechas, fortalecimiento de estrategias y cumplimiento de las metas del PAI.

Así fue la aplicación de dosis en el 2025 de los principales biológicos trazadores:

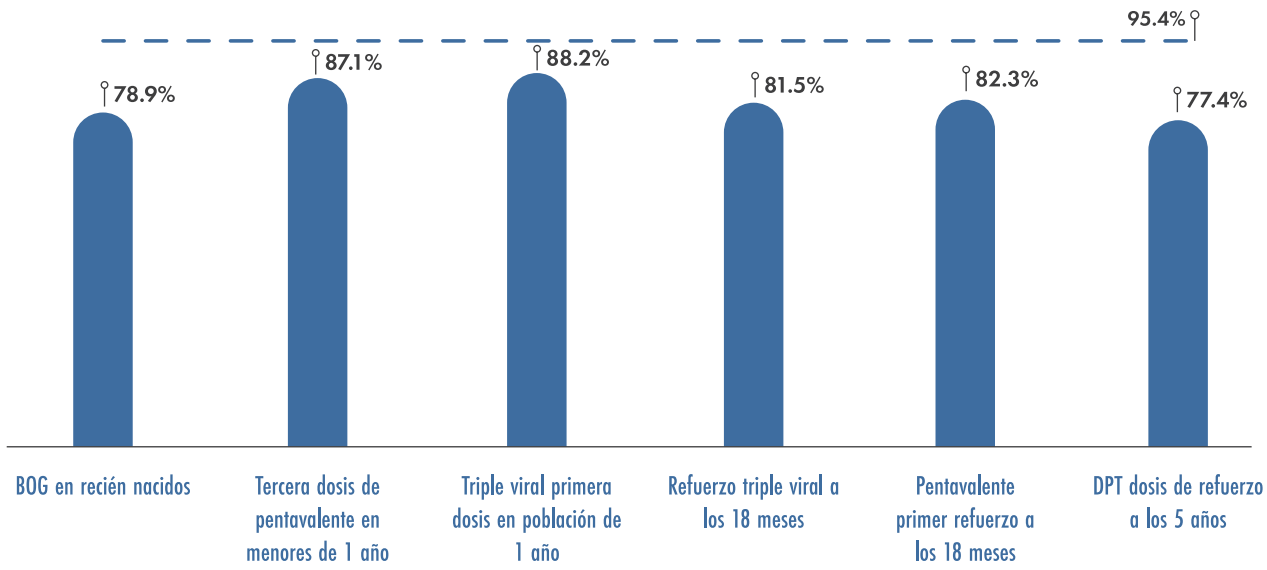
Vacuna	Dosis aplicadas 2025
Dosis únicas de BCG en recién nacidos	34.180
Terceras dosis de pentavalente en menores de 1 año	37.695
Primera dosis de Triple viral en población de 1 año	37.949
Refuerzo de Triple Viral a los 18 meses	35.060
Refuerzo de Pentavalente a los 18 meses	35.424
Refuerzo con DPT a los 5 años	49.843
Dosis única de VPH a los 9 años	14.894
Dosis única de Fiebre Amarilla en población general	456.787

Fuente: Indicadores de vacunación SIGIRES. Año 2025. Gerencia Nacional de Atención Primaria en Salud. Coordinación Nacional de Promoción y Prevención.

Coberturas de Vacunación

Como resultado de la gestión realizada y del seguimiento permanente de los indicadores trazadores de cobertura de vacunación, se evidenció que a pesar de los esfuerzos realizados las coberturas de vacunación no alcanzaron la meta establecida del 95%.

Fuente: Indicadores de vacunación SIGIRES. Año 2025. Gerencia Nacional de Atención Primaria en Salud. Coordinación Nacional de Promoción y Prevención.



Cobertura nacional de vacunación contra Virus del Papiloma Humano - VPH

Población	Vacunados	Población total	Cobertura
Niñas de 9 años	8.720	37.714	23.1%
Niños de 9 años	6.247	40.324	15.5%
Niñas de 9 a 17 años	33.107	365.939	9.0%
Niños de 9 a 17 años	48.243	375.560	12.8%

Fuente: Indicadores de vacunación SIGIRES. Año 2025. Gerencia Nacional de Atención Primaria en Salud. Coordinación Nacional de Promoción y Prevención.



Fortalecimiento de la vacunación contra VPH

Estrategia de comunicación masiva para la vacunación contra el Virus del Papiloma Humano – VPH

Durante ocho semanas se enviaron mensajes de texto a los padres, madres y cuidadores de la población de niños y niñas de 9 años, que aún no contaban con la vacuna contra VPH. Se utilizó un diseño experimental con asignación aleatoria para dividir a los protegidos en dos grupos: en control e intervención. Al grupo control no se le envió mensajes y al grupo intervención se les remitió los nuevos mensajes adaptados. Estos mensajes fueron acompañados por diferentes piezas informativas utilizando el elemento simbólico de Carlota:









Con esta estrategia, durante estas semanas se aplicaron un total de 3.146 vacunas distribuidas de la siguiente manera: Grupo control: 1.416 (45%) y Grupo Intervención: 1.730 (55%). Los mensajes que mayor impacto tuvieron fueron:

- Informar sobre edad de aplicación de la vacuna y vacunación gratuita
- Recordar a los padres su responsabilidad de vacunar a sus hijos
- Resaltar la seguridad de la vacuna

Vacunatón VPH por parte del prestador primario:

En el marco del Día Mundial contra el Cáncer de Cuello Uterino la IPS Virrey Solís el día viernes 28 de marzo realizó la vacunatón intensificando la vacunación contra el VPH y para el sábado se realizó la jornada con horario extendido en todas sus sucursales, reforzando así mismo las estrategias comunicativas utilizando el elemento emblema para VPH creado desde Salud Total EPS-S: Carlota.



Evento Fiebre Amarilla

Estrategias realizadas en el marco de la emergencia sanitaria

El 3 de febrero de 2025, la OMS (Organización Mundial de la Salud) y la OPS (Organización Panamericana de la Salud) generaron la alerta epidemiológica en las Américas por el aumento de casos de fiebre amarilla y por los casos de mortalidad sin antecedente vacunal. Entre el año 2024 y acumulado al cuarto trimestre del año 2025, se han notificado en el SIVIGILA un total de 290 casos, de los cuales el 4,83% (n=14 casos) se han confirmado, el 1.72% (n=5 casos) se encuentran en estudio y el 93,45% (n=271 casos) se han descartado. Los casos confirmados y en estudio suman 19, de los cuales el 94.74% corresponden a la sucursal del Tolima. A corte al cuarto trimestre del año 2025, se notificaron 12 mortalidades por Fiebre Amarilla, de las cuales 9 se han descartado y 3 se han confirmado, 2 casos corresponden a la sucursal de Tolima (municipios Prado y Villarrica) y 1 caso en la sucursal Caldas (municipio de Neira). La letalidad acumulada es del 21.42% para Salud Total EPS-S y del 100% en los municipios de Prado, Villarrica (sucursal Tolima) y Neira (sucursal Caldas).

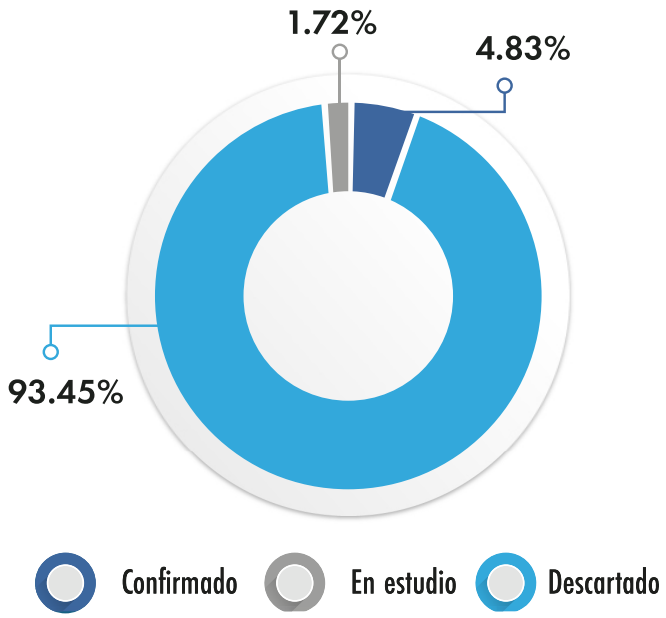


Situación epidemiológica de la Fiebre Amarilla Salud Total EPS-S Acumulado a semana epidemiológica 53 - 2025

Casos notificados

290

Confirmados	Descartados	En estudio
14	271	5



Casos confirmados y en estudio



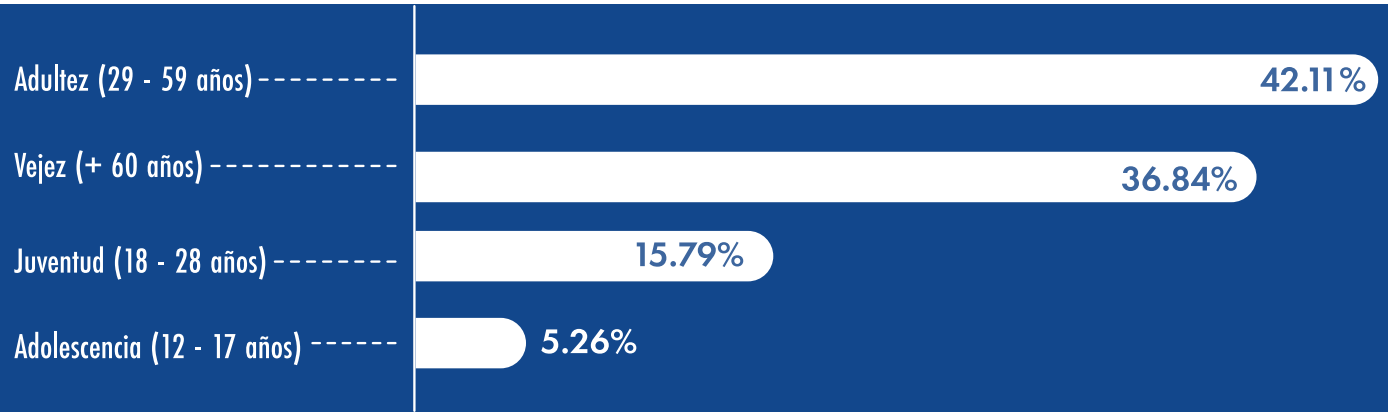
Hombres | 15 — **78.95%**

Mujeres | 4 — **21.05%**

Mayores de 64 años

26.32%

Casos por curso de vida



FUENTE: Base de Datos SIVIGILA Salud Total EPS-S, código INS 310.
Acumulado a semana epidemiológica 53, años 2024 - 2025.

Casos confirmados y estudio Fiebre Amarilla, por departamento procedencia, acumulado semana epidemiológica 53, años 2024 - 2025, Salud Total EPS-S

Departamento	Municipio	Confirmado	En estudio	Total
Tolima	Villarica	6	0	6
	Dolores	2	0	2
	Prado	2	0	2
	Rioblanco	1	2	3
	Purificación	1	1	2
	Cunday	1	0	1
	Mariquita	0	1	1
	Ibagué	0	1	1
Caldas	Neira	1	0	1
Total		14	5	19

Letalidad Fiebre Amarilla, por departamento procedencia, acumulado semana epidemiológica 53, años 2024 - 2025, Salud Total EPS-S

Departamento	Tolima		Caldas
Municipio	Prado	Villarica	Neira
Confirmado	1	1	1
En estudio	1	1	1
Total	100%	100%	100%

Casos mortalidad Fiebre Amarilla, por departamento procedencia, acumulado semana epidemiológica 53, años 2024 - 2025, Salud Total EPS-S

Departamento	Municipio	Confirmado	Descartado	En estudio	Total
Tolima	Coyaima	0	2	0	2
	Ibagué	0	3	0	3
	Villarica	1	0	0	1
	Prado	1	0	0	1
	Guamo	0	1	0	1
	Ortega	0	1	0	1
	Valle de San Juan	0	1	0	1
	Neira	1	0	0	1
Caldas	Chinchiná	0	1	0	1
Total		3	9	0	12

Debido al brote de Fiebre Amarilla que se presentó en el país a finales del año 2024 se trabajó articuladamente con el Ministerio de Salud y Protección Social y las entidades territoriales, principalmente con el departamento de Tolima, donde se implementaron diferentes estrategias para dar respuesta a la contingencia. Las acciones realizadas han sido:

1.

De acuerdo con las solicitudes realizadas desde las entidades territoriales, el Ministerio de Salud y Protección Social (MSPS) y demás entidades del orden nacional vinculadas a la emergencia sanitaria —como el Instituto Nacional de Salud (INS) y la Superintendencia Nacional de Salud—, se adelantó la gestión para la contratación y despliegue de equipos de vacunación en los municipios priorizados.

2.

Se realizó envío de campañas de mensajería de texto y correo electrónico dirigidas a la población priorizada y población general, diseñadas con mensajes claros, concisos informando datos claves de la vacuna que a su vez recordaban la importancia y seguridad de la vacuna contra la fiebre amarilla. Estos mensajes incluyeron información esencial sobre la vacuna, sus beneficios, los grupos poblacionales que debían recibirla, así como el refuerzo de mensajes clave relacionados con la prevención de la enfermedad y la protección comunitaria con medidas de protección adicionales.

Durante el mes de octubre se llevó a cabo una estrategia de intensificación de la demanda inducida mediante el envío de mensajes masivos, priorizando los departamentos de Cesar, Huila, Meta, Putumayo, Santander y Tolima. Como resultado del seguimiento a la efectividad de la estrategia, se evidenció la aplicación de un total de 6.705 dosis durante este periodo. El departamento de Tolima registró la mayor efectividad, con 3.304 dosis aplicadas, consolidándose como el territorio con mayor impacto de la intervención.





3.

Creación y difusión de piezas comunicativas diseñadas con mensajes claros, sobre la enfermedad, la vacuna y la prevención de la Fiebre amarilla:

4.

Publicación de videos y contenidos educativos en las redes sociales institucionales de Salud Total EPS-S (YouTube, TikTok, Facebook), orientados a clarificar información sobre la enfermedad y a invitar a la población a vacunarse.

5.

Actualización y difusión de la página web institucional, habilitando un espacio específico con información detallada sobre la fiebre amarilla, puntos de vacunación, preguntas frecuentes y enlaces a recursos oficiales del MSPS.

6.

Articulación con medios de comunicación locales y comunitarios, logrando la difusión de mensajes a través de perifoneo los meses de abril y mayo en zonas priorizadas para ampliar el alcance de la estrategia.

7.

Acompañamiento por parte de los promotores de Salud en actividades comunitarias, jornada de salud y eventos locales, para reforzar la invitación a vacunarse y resolver inquietudes de la población afiliada a Salud Total

8.

Participación en Puestos de Mando Unificado (PMU) a nivel municipal, departamental y nacional, así como en convocatorias del MSPS y demás instituciones adscritas (INS, Supersalud y Unidad Nacional de Gestión del Riesgo)

9.

Caracterización de la población pendiente por vacunar, discriminando entre zona urbana y rural para los departamento del Tolima y Meta, con énfasis en la priorización de áreas clasificadas como de alto y muy alto riesgo según la situación epidemiológica y las directrices del Ministerio de Salud y Protección Social.

10.

Se desarrollaron capacitaciones internas dirigidas a los equipos de vacunación, coordinadores de IPS y personal de las sucursales de Salud Total EPS-S, con el propósito de garantizar el estricto cumplimiento de los lineamientos técnicos y operativos para la vacunación contra fiebre amarilla. Estas sesiones incluyeron contenidos sobre manejo y conservación de biológicos, registro oportuno en el sistema PAIWEB, seguimiento y manejo de eventos adversos posteriores a la vacunación.







Coberturas de vacunación de Fiebre Amarilla a nivel nacional

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%

Fuente: Indicadores de vacunación SIGIRES. Año 2025. Gerencia Nacional de Atención Primaria en Salud. Coordinación Nacional de Promoción y Prevención.

Cápsulas epidemiológicas

Los temas que se trataron durante el IV trimestre del año 2025 son los siguientes:

- Actualización Virus Monkey Pox, comportamiento epidemiológico semana 42 de 2025.
- Comportamiento del Dengue, corte a semana epidemiológica 44 de 2025.
- Comportamiento de la Infección Respiratoria Aguda y Covid-19, corte a semana epidemiológica 45 de 2025.
- Vigilancia Intensificada de las Lesiones por Pólvora e Intoxicaciones por Fósforo Blanco y licor adulterado con Metanol.

Socialización de infografías

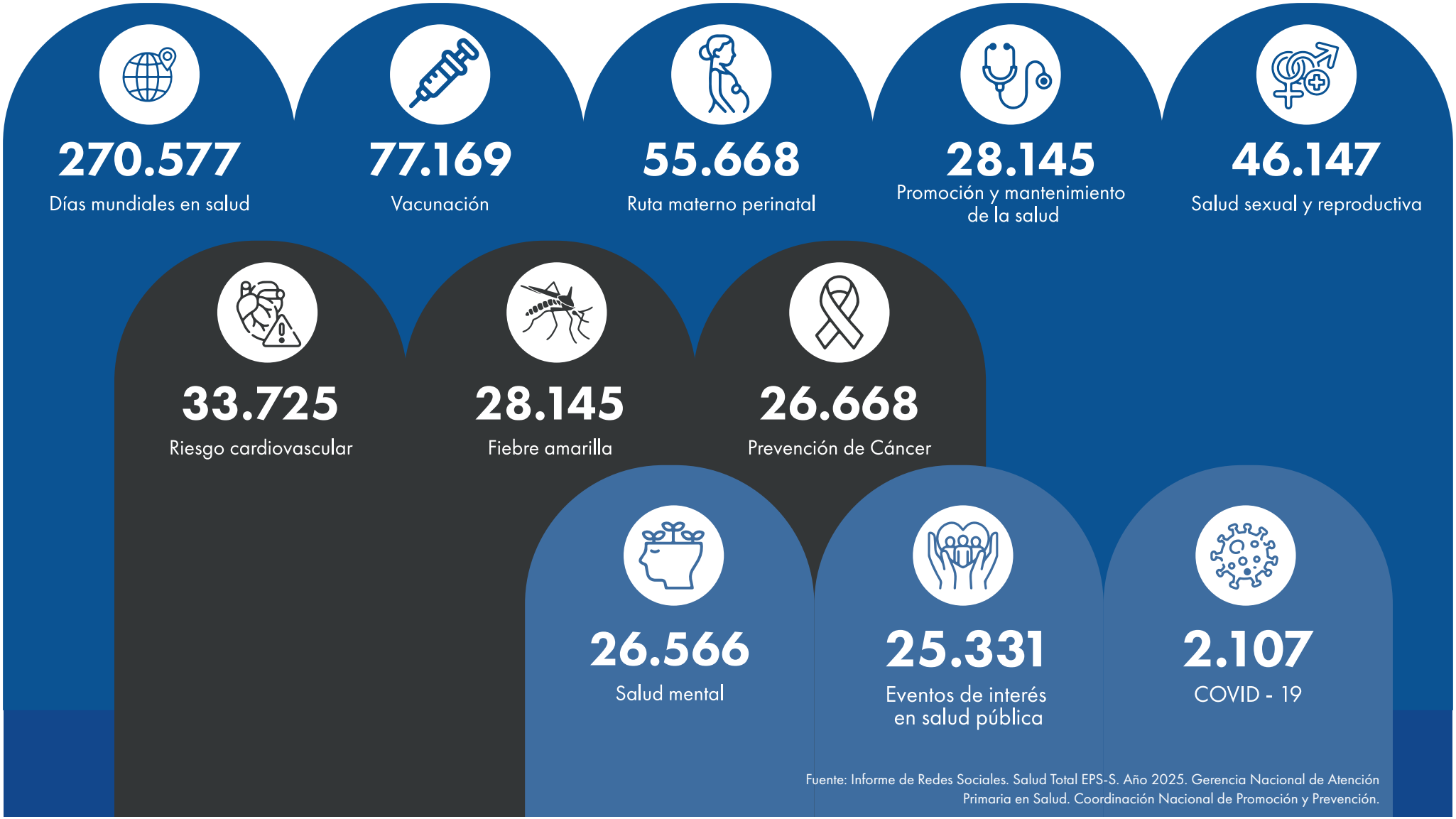
Durante el IV trimestre del año 2025 se continuó con la socialización periódica a las sucursales sobre el comportamiento de eventos de interés en salud pública, a través de infografías y herramientas en Excel, para su conocimiento y fines pertinentes. Estos fueron los eventos socializados:

- Comportamiento del Dengue
- Comportamiento de la Infección Respiratoria Aguda (IRA)
- Comportamiento de la Mortalidad por IRA, EDA y DNT en la población menor de 5 años.
- Comportamiento del Monkey Pox.
- Comportamiento de la Fiebre Amarilla.
- Comportamiento de las Infecciones Asociadas a Procedimientos Médico Quirúrgicos.
- Comportamiento de las lesiones por pólvora e intoxicaciones por fósforo blanco y licor adulterado con Metanol.



Estrategias de Información, Educación y Comunicación (IEC)

Durante el 2025 se generaron piezas informativas y educativas a través de las redes sociales institucionales; Facebook, Instagram, TikTok, X y LinkedIn logrando un alcance aproximado de 642 mil usuarios. Las piezas de comunicación estuvieron enfocadas en temas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, que se describen a continuación:



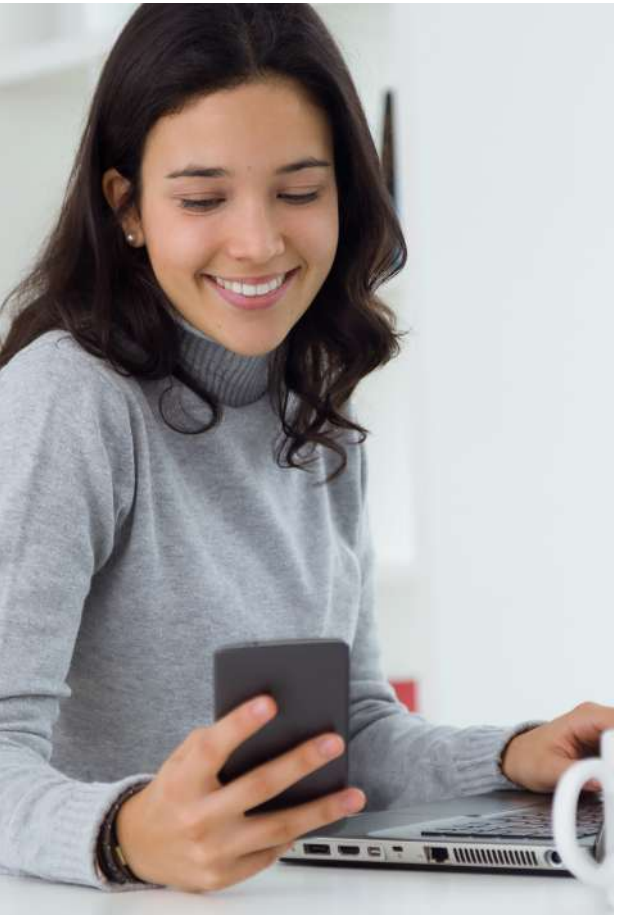
Fuente: Informe de Redes Sociales. Salud Total EPS-S. Año 2025. Gerencia Nacional de Atención Primaria en Salud. Coordinación Nacional de Promoción y Prevención.

Adicionalmente, se enviaron correos electrónicos y mensajes de texto (SMS) a los protegidos de Salud Total EPS-S, con información relacionada con temas priorizados en salud, actividades de promoción y prevención y estrategias de gestión del riesgo:

Divulgamos

30.720.103

millones de correos electrónicos





11.935.359 Prevención de Cáncer **407.575**	**6.360.162** Fiebre amarilla **2.091.203**
3.597.190 Vacunación **3.826.605**	**3.429.647** Salud sexual y reproductiva **484.111**
3.080.599 Promocion y mantenimiento de la salud **145.694**	**1.706.978** Ruta materno perinatal **45.103**
610.168 Salud mental **38.115**	Riesgo cardiovascular **34.493**

Emitimos

7.072.899

de mensajes de texto (SMS)

Fuente: Informe de comunicaciones operativas. Salud Total EPS-S. Año 2025. Gerencia Nacional de Atención Primaria en Salud. Coordinación Nacional de Promoción y Prevención.

Salud Total EPS-S realizó seguimiento a la gestión de las estrategias de información, educación y comunicación – IEC, a través de los indicadores permitiendo evaluar el cumplimiento y efectividad de las acciones implementadas, entre los cuales se destacaron:



Porcentaje de temas de salud con divulgación de estrategias IEC

Numerador Año	Denominador Año	Indicador Año
266	268	99.25

De acuerdo con la priorización de los temas definidos por Salud Total EPS-S para divulgación a través de estrategias de información, educación y comunicación en el 2025, se cumplió al 99.25%, manteniendo los resultados obtenidos en las vigencias 2023 y 2024.



Porcentaje de correos electrónicos efectivamente enviados en el periodo

Numerador Año	Denominador Año	Indicador Año
30.720.103	30.813.823	99.70

Para el 2025, se logró un 99.70% de correos electrónicos efectivamente enviados para los temas definidos por la EPS para divulgación a través de este medio.



Porcentaje de mensajes de texto efectivamente enviados en el periodo

Numerador Año	Denominador Año	Indicador Año
7.072.899	7.081.165	99.88

La divulgación por mensajes de texto (SMS) se cumplió con el 99.88% de SMS efectivamente enviados.

Fuente: Informe de comunicaciones operativas. Salud Total EPS-S. Año 2025. Gerencia Nacional de Atención Primaria en Salud. Coordinación Nacional de Promoción y Prevención.



A continuación, se relacionan los indicadores de demanda inducida calculados a corte diciembre de 2025.

Indicador	Numerador
Cumplimiento de Actividades de Demanda Inducida en el año	3.978.634
Demanda Inducida efectiva a RPYMS	3.147.694
Cumplimiento de Actividades de Demanda Inducida del Programa de DT Cáncer de Cervix en el año	1.112.869
Cumplimiento de Actividades de Demanda Inducida del Programa de DT Cáncer de Mama en el año	358.078
Cumplimiento de Actividades de Demanda Inducida del Programa de DT Cáncer de Próstata en el año	367.199
Cumplimiento de Actividades de Demanda Inducida del Programa de DT Cáncer de Colorrectal en el año	736.040
Cumplimiento de Actividades de Demanda Inducida del Programa de Vacunación en el año	3.421.228

Fuente: Indicadores Gestión del Riesgo diciembre 2025. Gerencia Nacional de Atención Primaria en Salud. Coordinación Nacional de Promoción y Prevención.

Enfoque Diferencial en Poblaciones de Especial Protección

Discapacidad

Dentro de las acciones de enfoque diferencial en la atención y aseguramiento de nuestros protegidos identificados con una condición de discapacidad, en el año 2025 se identificaron 2.149 nuevos protegidos con esta condición.

Salud Total EPS-S minimizó las barreras administrativas para que nuestros afiliados en condición de discapacidad puedan ser, mediante la invocación del autorreconocimiento consagrado en el artículo 6 de la Resolución 1197 de 2024, reconocidos en la EPS con discapacidad sin necesidad que tengan el certificado de discapacidad, permitiendo gozar de sus derechos mientras realiza el trámite ante la secretaria de salud, estos casos son revisados cada uno por el líder nacional de la cohorte de discapacidad.

Curso de Vida	Personas	Porcentaje
0 a 5 años (P. Infancia)	205	9.5%
6 a 11 años (Infancia)	373	17.4%
12 a 17 (Adolescencia)	238	11.1%
18 a 28 (Juventud)	312	14.5%
29 a 59 (Adultez)	708	32.9%
>=60 años (Vejez)	313	14.6%
Total	2.149	100%

Fuente. Software de Programas Especiales, categorización según Resolución 1197 de 2024, Año 2025. Gerencia Nacional de Atención Primaria en Salud. Coordinación Nacional de Promoción y Prevención.

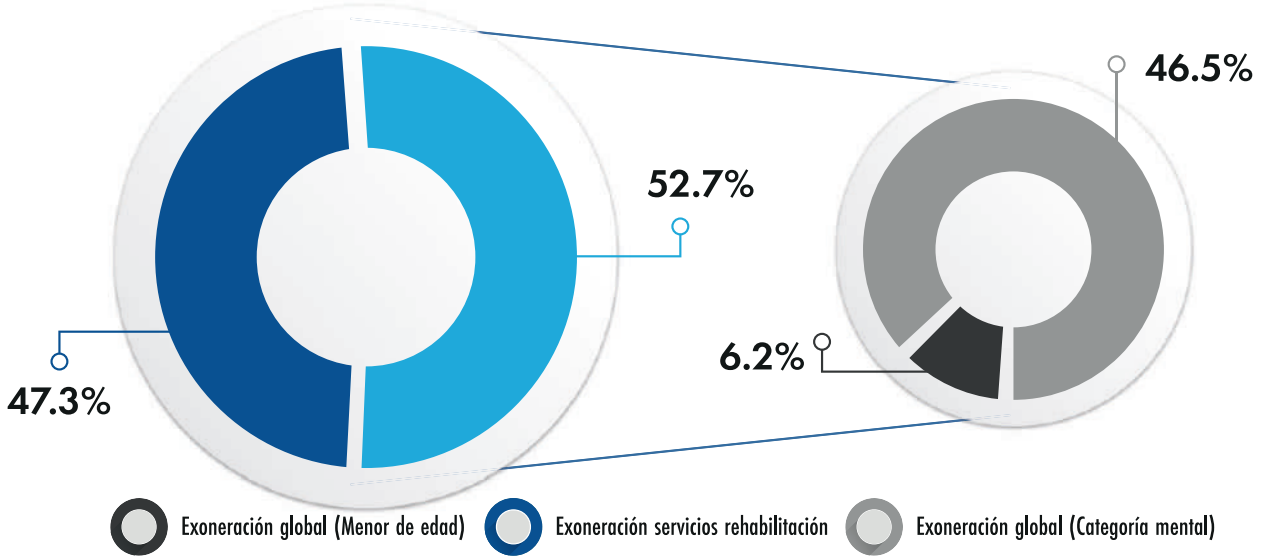
El total de afiliados con alguna condición de discapacidad son 25.057 personas, a corte del 31 de diciembre de 2025:

Categoría Discapacidad	Personas	Porcentaje
Discapacidad Auditiva	1.692	6.8%
Discapacidad Física	10.073	40.2%
Discapacidad Intelectual	3.771	15,0%
Discapacidad Múltiple	5.622	22.4%
Discapacidad Psicosocial	2.744	11.0%
Discapacidad Sordo ceguera	14	0,1%
Discapacidad Visual	1.141	4,6%
Total	25.057	100%

Fuente. Software de Programas Especiales, categorización según Resolución 1197 de 2024, Año 2025. Gerencia Nacional de Atención Primaria en Salud. Coordinación Nacional de Promoción y Prevención.

De la totalidad de la población afiliada a Salud Total EPS-S identificada en condición de discapacidad, el 52.7% se encuentra exonerada de copagos y cuotas moderadoras de manera global con un total de 13.201 protegidos, de los cuales el 6.2% es una exoneración ligada a la edad y un 46.5% ligado a la categoría de discapacidad con componente mental (intelectual y/o psicosocial). El 47.3% de la población restante, es decir 11.856 protegidos, cuenta con exoneración de copagos y cuotas moderadoras condicionada solo a los servicios propios de su rehabilitación funcional en cumplimiento de la normatividad vigente.

Distribución de la población en condición de discapacidad según tipo de exoneración



Fuente. Software de Programas Especiales, políticas de exoneración y la causa de su aplicación, en cumplimiento de la Circular 00016 de 2014 del MSPS y Decreto 1652 de 2022. Año 2025. Gerencia Nacional de Atención Primaria en Salud. Coordinación Nacional de Promoción y Prevención

Minoría Étnica	Antiguos	Nuevos	Porcentaje Nuevos
Gitano	10.522	2.477	6.1%
Indígena	48.478	11.037	27.0%
Negro o Afrocolombiano	180.531	23.925	58.6%
Palanquero	5.319	1.206	3.0%
Raizal	14.520	2.173	5.3%
Subtotal	259.370	40.181	100%
Total	300.188		

Fuente. Software de Programas Especiales. Año 2025. Gerencia Nacional de Atención Primaria en Salud. Coordinación Nacional de Promoción y Prevención.

Minorias etnicas

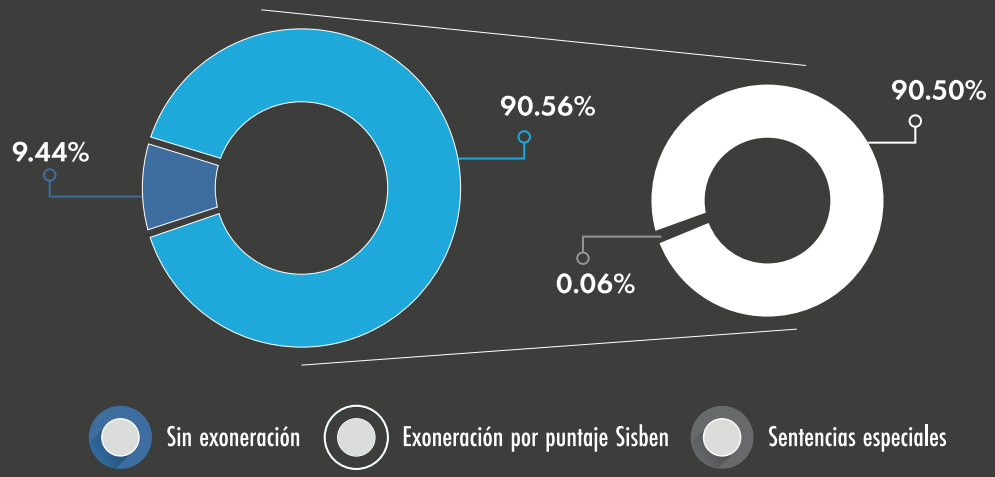
Salud Total EPS-S a corte del 31 de diciembre de 2025, contaba con un total de 300.188 afiliados identificados dentro de las 5 minorías étnicas, de este total, 40.181 protegidos fueron identificados y marcados durante la vigencia de 2025, lo que corresponde al 13.6% del total de la población catalogada como minorías étnicas.

De la población identificada durante la vigencia 2025 como perteneciente a minorías étnicas, la mayor proporción pertenece a población Negra o Afrocolombiana con el 58.6%, seguido de población indígena con el 27.0% y las poblaciones Gitana, Raizal, y Palanquera representadas con el 6.1%, 5.3% y 3.0% respectivamente.

Víctimas del Conflicto Armado

Salud Total EPS-S reconoce como población Víctima del Conflicto Armado 703.067 protegidos, de los cuales el 90.5% cumplen el criterio de puntaje de Sisben IV en los grupos A, B y C, y por lo tanto cuentan con política de exoneración global de copagos y cuotas moderadoras en cumplimiento del Decreto 1652 de 2022, una pequeña proporción de solo el 0.06% cuenta con exoneración global a causa de ser beneficiarios de una sentencia especial, ya sea de la CIDH (Corte Interamericana de Derechos Humanos) o sentencias judiciales de Mujeres Víctimas de Violencia de Género en el marco del conflicto armado (VBG), esto también en cumplimiento del Decreto 1652 de 2022, dado que contempla la exoneración independiente que el usuario tengo o no puntaje de Sisben.

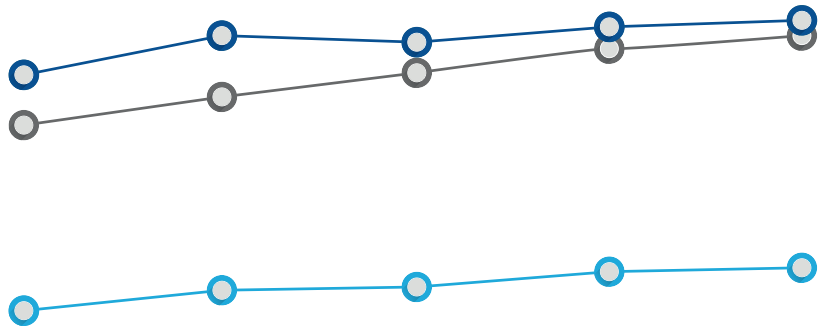
Distribución de la población Víctima del Conflicto Armado según tipo de exoneración



Fuente. Software de Programas Especiales, políticas de exoneración y la causa de su aplicación, en cumplimiento de la Circular 0018 de 2018 del MSPS y Decreto 1652 de 2022. Año 2025. Gerencia Nacional de Atención Primaria en Salud. Coordinación Nacional de Promoción y Prevención.

Dentro del seguimiento de la población Víctima del Conflicto Armado, Salud Total EPS-S tiene categorizada a sus afiliados con esta condición como una cohorte priorizada, dentro de los resultados en el año 2025 a corte del 31 de diciembre, se observó un importante incremento de las coberturas de la atención con enfoque psicosocial, pasando de una cobertura de atención psicológica de un 7.5% en 2021; 12.2% en 2022; 13.5% en 2023; 16.6% en 2024 a un 18.0% en 2025, lo que se traduce un número cercano a 127 mil protegidos con atención psicosocial. La cobertura de promoción y mantenimiento de la salud se ha incrementado de un 50.6% en el año 2021 a un 70.9% en 2025 lo que se traduce en cerca de 500 mil protegidos con atención en promoción y mantenimiento de la salud. La tendencia en la cobertura de la atención es positiva y hay variación tendiente a incrementar la cobertura, a pesar de que, en el año 2025, se identificaron más de 55 mil nuevos protegidos con la condición de víctima del conflicto armado.

Tendencia porcentaje de cobertura en atención integral con enfoque psicosocial



	2021	2022	2023	2024	2025
Salud física	61.4%	70.9%	68.9%	72.5%	74.8%
Pe y DT	50.6%	56.7%	62.3%	69.2%	70.9%
Salud mental	7.5%	12.2%	13.5%	16.6%	18.0%

Fuente. Base de datos nacional de población víctima del conflicto armado, reporte direccionamientos – inversión salud PAD 1593. Año 2025. Gerencia Nacional de Atención Primaria en Salud. Coordinación Nacional de Promoción y Prevención.

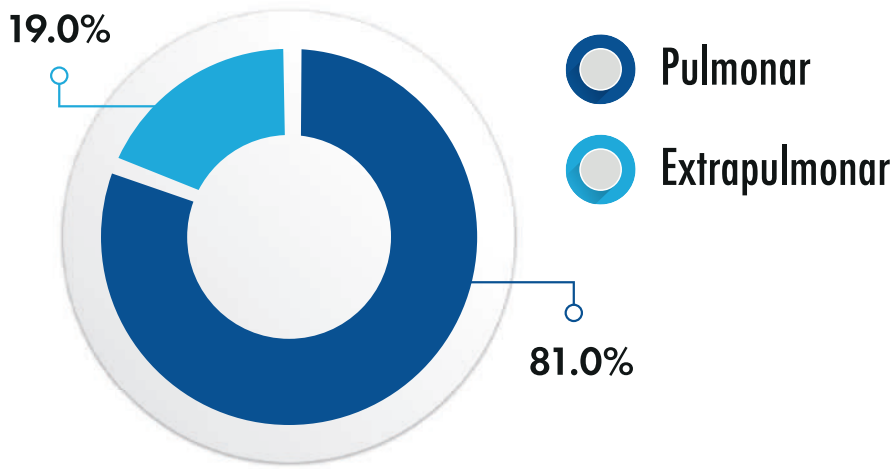
Enfermedades de Interés en Salud Pública

Tuberculosis

Durante el año 2025, se diagnosticaron un total de 1.600 (n=94%) casos confirmados de tuberculosis en todas las formas; en comparación al año 2024 fue de 1.729 fue (n=94.7%) casos confirmados, es decir, una disminución de 129 casos. El 81% (n=1.295) corresponde a tuberculosis pulmonar y el 19% (n=305) tuberculosis extrapulmonar.

Fuente: Sivigila evento 813 TBC semana 53 2025

Protegidos diagnósticados por tipo de Tuberculosis año 2025 Salud Total EPS-S

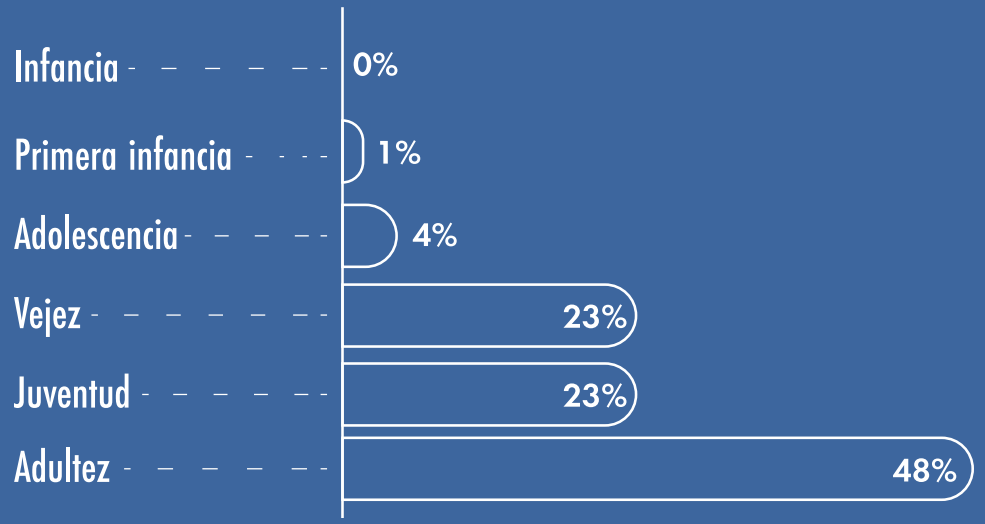


En cuanto a la tuberculosis pulmonar, según curso de vida; el 48% (n=624) corresponde a adultez, donde se concentra el mayor número de protegidos con esta patología seguido de juventud con el 23% (n=302), vejez con el 23% (n=299), adolescencia con el 4% (n=55), adolescencia con el 1% (n=10) y primera infancia con el 0% (n=5). El 36% representa el sexo femenino (n=464) y el 64% (n=831) el sexo masculino.

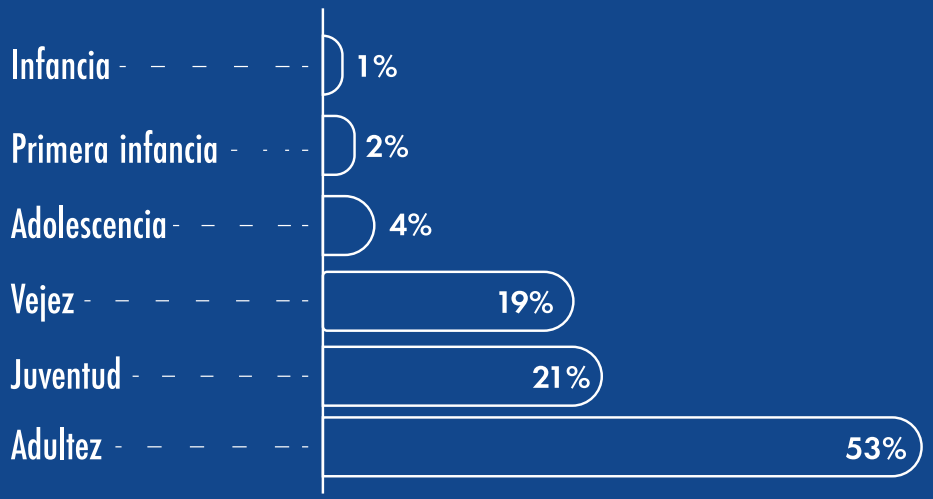
El 25,3% (n=404) de los protegidos con Tuberculosis pulmonar presentan algún tipo de comorbilidad. Dentro de las 5 principales comorbilidades presentadas en los usuarios con TB pulmonar; el 34% (n=137) tiene desnutrición, siendo la comorbilidad de mayor prevalencia, el 26% (n=106) diabetes, el 19% (n=17) EPOC, el 9% (n=36) enfermedad renal y cáncer respectivamente.

Fuente: Sivigila evento 813 Tipo de TB Extrapulmonar semana 53 2025.

Porcentaje de protegidos con TB pulmonar por curso de vida año 2025 Salud Total EPS-S



Porcentaje de protegidos con TB Extra pulmonar por curso de vida año 2025 Salud Total EPS-S



Respecto a la tuberculosis extrapulmonar, según curso de vida; el 53% (n=163) corresponde a adultez, siendo la población donde predominó esta patología, seguido de juventud con el 21% (n=63), vejez con el 19% (n=58), adolescencia con el 4% (n=12), infancia con el 1% (n=5) y primera infancia con el 1% (n=4) respectivamente. El 30% (n=91) representa el sexo femenino y el 70% (n=214) sexo masculino.

Se evidencia que el 24% (n=73) usuarios presentan algún tipo de comorbilidad. Dentro de las 5 principales comorbilidades presentadas en los usuarios diagnosticados como tuberculosis extrapulmonar; el 33% (n=24) tiene diabetes, siendo la enfermedad crónica de mayor prevalencia; el 19% (n=14) desnutrición, el 18% (n=13) cáncer, el 10% (n=7) enfermedad renal y EPOC respectivamente.

Teniendo en cuenta la TB todas las formas, el 8,1% (n=130) protegidos presentó algún tipo de fármaco resistencia, la EPS garantizó la dispensación de los antifímicos a estos usuarios y manejo integral.

La tasa de mortalidad fue de 2.5 x 100.000 habitantes año 2025, se evidencio una disminución, en comparación al año anterior que fue de 1 x 100.000 habitantes.

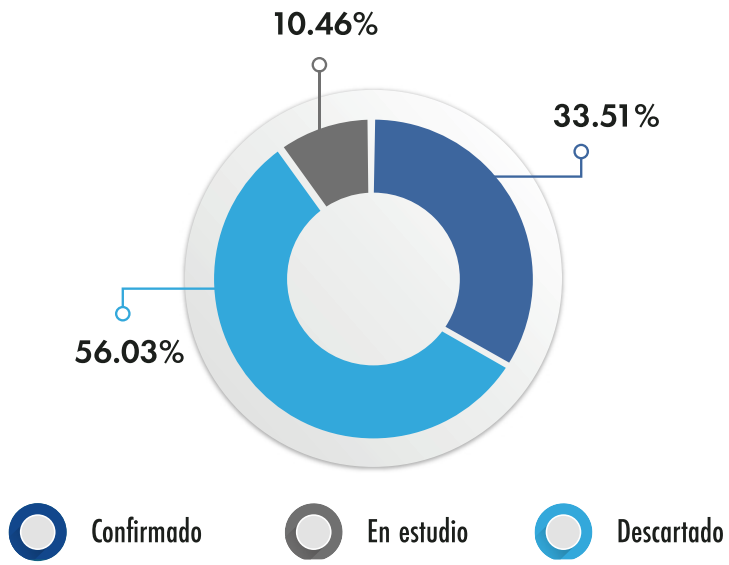


Evento Dengue

Casos notificados

31.820

Confirmados	Descartados	En estudio
10.662	17.830	3.328



Se continuó con el seguimiento al comportamiento del Dengue, registrando según el SIVIGILA corte a semana epidemiológica 53 del año 2025 un total de 31.820 casos notificados, de los cuales el 33.51% (n=10.662 casos) están confirmados, el 56.03% (n=17.830 casos) están descartados y el 10.46% (n=3.328 casos) están en estudio. Con respecto a la clasificación, el 62.16% corresponde a dengue sin signos de alarma, el 36.8% a dengue con signos de alarma y el 0.9% a dengue grave. Se registraron 12 mortalidades confirmadas por dengue en las sucursales de Meta (n=2 casos), Atlántico (n=2 casos), Risaralda (n=2 casos), Bolívar (n=2 casos), Magdalena (n=2 casos), Norte de Santander (n=1 caso) y Córdoba (n=1 caso); y continúan 3 en estudio en las sucursales Meta (n=1 caso), Magdalena (n=1 caso) y Santander (n=1 caso). Las sucursales que concentraron más casos fueron Atlántico con el 14.12% (n=1.976 casos), en segundo lugar, se ubicó la sucursal Bolívar con el 12.98% (n=1.816 casos) y en tercer lugar estuvo la sucursal Tolima con el 10.90% (n=1.525 casos).

Con signos de alarma
5.149 **36.8%**
% Hospitalización **76.11%**

Sin signos de alarma
8.696 | **62.16%**

Dengue grave
130 | **0.9%**
% Hospitalización **93.85%**

Mortalidades

Confirmados	12
Descartados	29
En estudio	3

FUENTE: Base de Datos SIVIGILA Salud Total EPS-S, código INS 210, 2020 y 580. Acumulado a semana epidemiológica 53, año 2025.

Casos confirmados y en estudio

Hombres | 7.525 — 53.79%

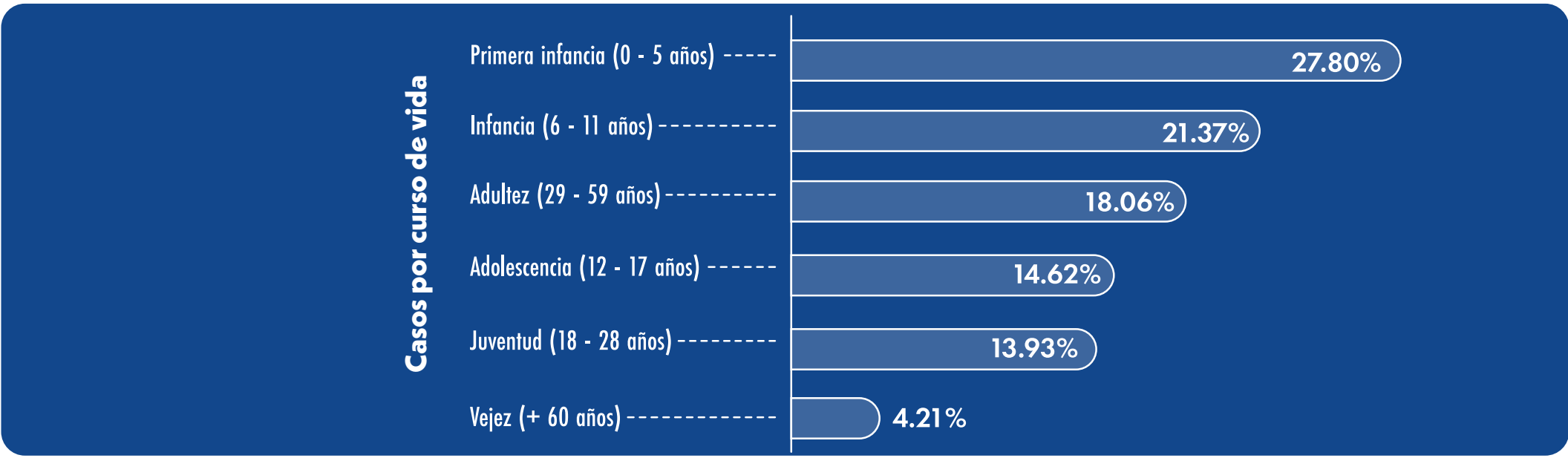
Mujeres | 6.465 — 46.21%

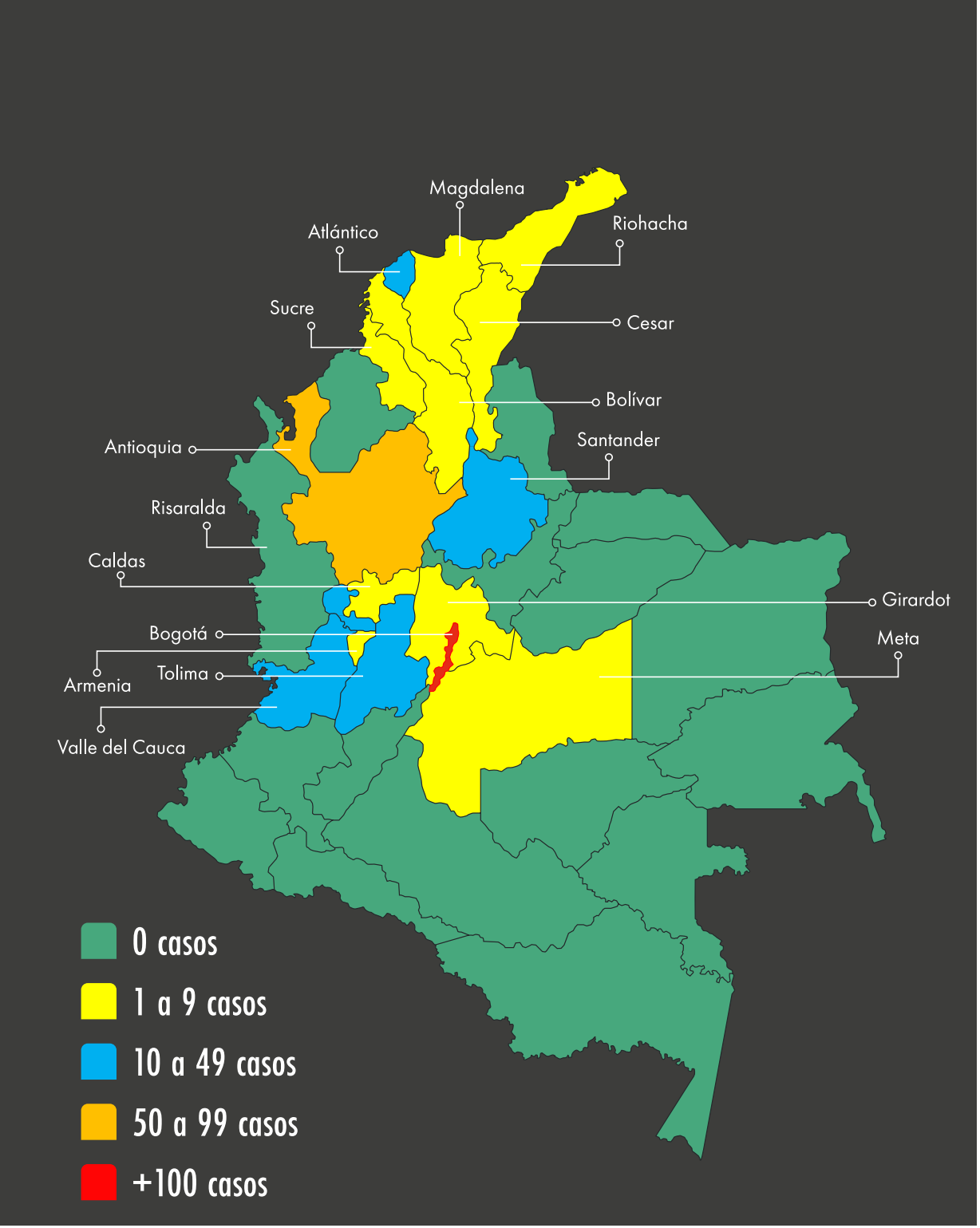
Menores de 5 años	9.96%
Menores de 15 años	39.21%
Mayores de 64 años	2.71%
Gestantes	48

49.2%

Casos de mortalidad por dengue Salud Total EPS-S

Sucursal	Confirmado	Sin ajuste	Total
Meta	2	1	3
Altlántico	2	0	2
Risaralda	2	0	2
Bolívar	2	0	2
Magdalena	2	1	3
Norte de Santander	1	0	1
Córdoba	1	0	1
Santander	0	1	1
Total general	12	3	15



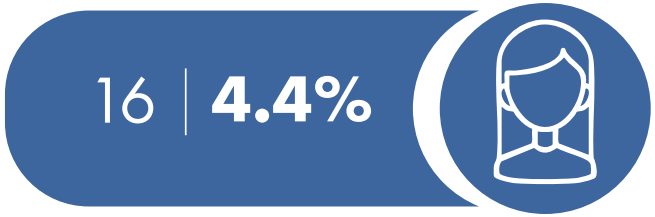


Evento Monkey Pox

Se continuó con el seguimiento del evento Monkey Pox, encontrando un acumulado para el cuarto trimestre del año 2025 de 25 casos confirmados, correspondientes a las sucursales de Cundinamarca (n=13 casos), Antioquia (n=5 casos), Santander (n=2 casos), Valle del Cauca (n=1 caso), Córdoba (n=1 caso), Atlántico (n=1 caso), Caldas (n=1 caso) y Magdalena (n=1 caso). El acumulado de casos confirmados desde que inició la epidemia en el año 2022 es de 362, con mayor concentración en el género masculino, con el 95.6%; según la morbilidad de base, el VIH es la patología más prevalente en los casos con el 51.7%. Las sucursales que más concentraron el evento son Cundinamarca y Antioquia, con el 49.45% y el 20.99% respectivamente; sin embargo, la sucursal Antioquia fue la que presentó una mayor tasa de incidencia en el país, con 13.38 casos x 100.000 habitantes, seguida por Cundinamarca con una tasa de 12.57 casos x 100.000 habitantes.

Sucursal	Casos (+)	Proporción	Tasa * 100.000 hab
Antioquia	76	20.99%	13.38
Cundinamarca	179	49.45%	12.57
Tolima	21	5.80%	6.24
Valle del Cauca	15	4.14%	5.81
Santander	13	3.59%	4.45
Risaralda	16	4.42%	4.34
Meta	7	1.93%	3.85
Atlántico	13	1.59%	2.95
Caldas	7	1.93%	2.81
Sucre	2	0.55%	1.66
Bolívar	5	1.38%	1.49
Cesar	3	0.83%	1.39
Magdalena	3	0.83%	1.14
Girardot	1	0.28%	0.77
Córdoba	1	0.28%	0.61
Total nacional	362	100.00%	6.77



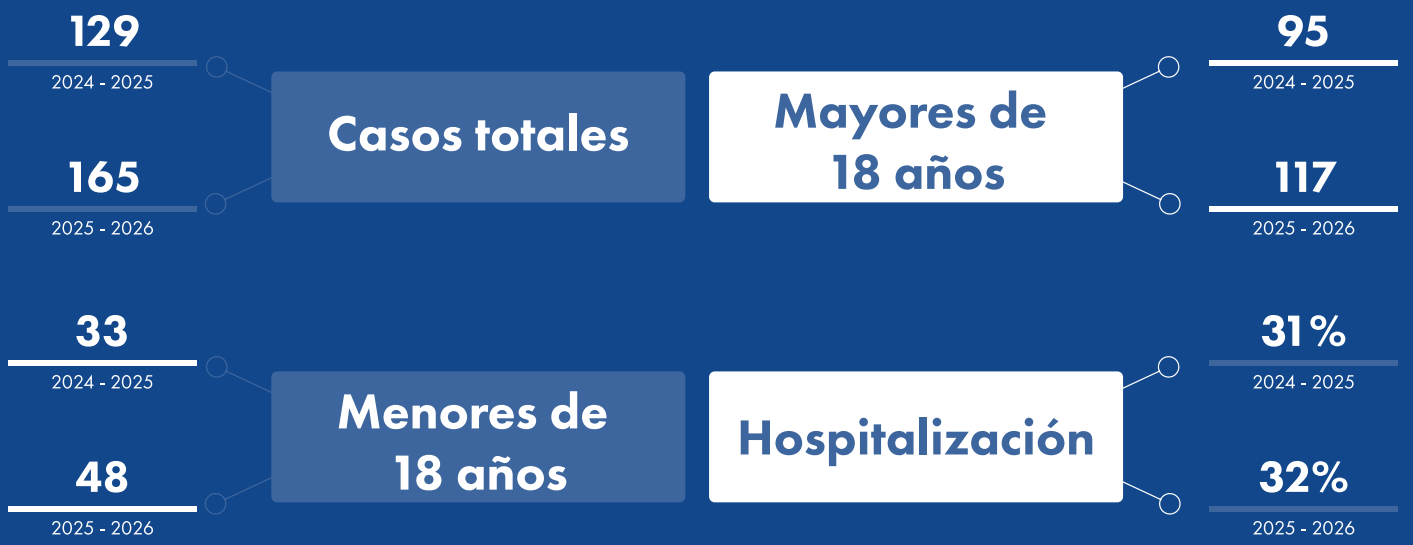


	Masculino	Femenino
Otro Ant. Patológicos	17	1
No refiere	143	14
VIH	186	1

FUENTE: Base de Datos SIVIGILA Salud Total EPS, código INS 880. Acumulado a semana epidemiológica 53, años 2022 - 2025.

Vigilancia Intensificada Lesiones por Pólvora e Intoxicaciones por Fósforo Blanco y Licor Adulterado con Metanol

La vigilancia de estos eventos de interés en salud pública durante la temporada decembrina (01 de mdiciembre de 2025 al 17 de enero de 2026) registró el siguiente comportamiento:



Comparación distribución de casos lesiones por pólvora años 2024 - 2025 , 2025 - 2026

Sucursal	2024 - 2025	2025 - 2024	Variación
Antioquia	15	18	
Atlántico	14	17	
Bolívar	6	5	
Boyacá	1	0	
Caldas	10	10	
Cesar	5	3	
Chocó	1	0	
Córdoba	2	7	
Cundinamarca	38	46	
Guajira	2	1	
Girardot	1	1	
Huila	1	2	
Magdalena	3	5	
Meta	3	5	
Nariño	0	1	
Quindío	1	1	
Risaralda	2	10	
Santander	5	8	
Sucre	3	2	
Tolima	13	17	
Valle del Cauca	3	5	
Norte Santander	0	1	
Total	129	165	

Incremento Sin variación Disminución

Se registraron 165 casos de lesiones por pólvora en la temporada 2025 – 2026, con un aumento del 21.81% en comparación con la temporada 2024 – 2025, que registró un total de 129 casos.

Los días que más concentraron casos de lesiones por pólvora fueron el 01 de enero de 2026 con el 26.1%, seguido por los días 07 y 08 de diciembre con el 14.5% y el 10.3% respectivamente.

Con respecto a los casos, el 71% correspondió a población mayor de 18 años.

Según el tipo de lesión, el 55.2% correspondió a quemaduras seguido por el 28.3% relacionadas con laceraciones. El 45% de las quemaduras fueron de primer grado y el 42% de segundo grado. La zona corporal con mayor afectación fue la mano en el 64.24% de los casos, seguido por la cara con el 18.79%. El tipo de artefacto que concentró la mayor proporción de lesiones fueron los totes con el 25.45%, seguido por otros con el 22.42% y en tercer lugar se ubicaron los voladores con el 20.61%.

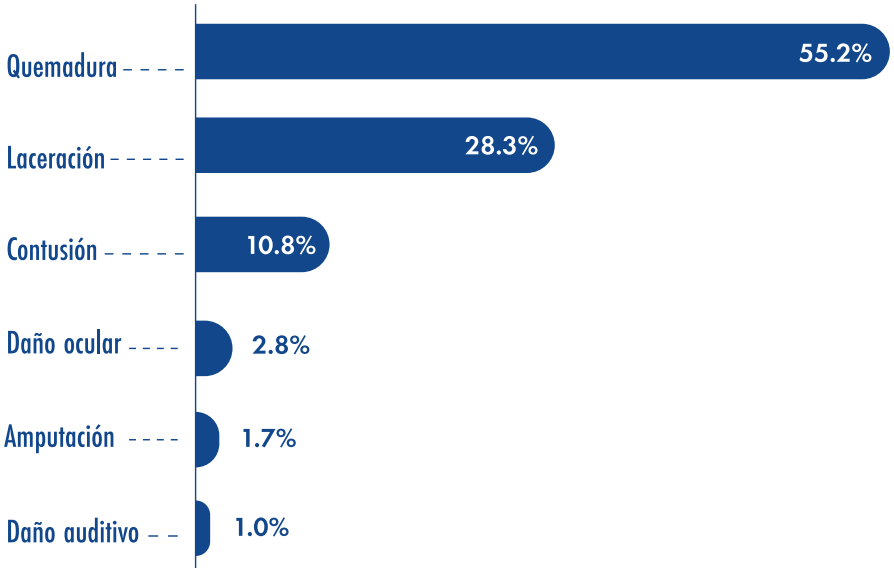
Las sucursales que más concentraron el evento fueron Cundinamarca con el 27.88% (n=46 casos), seguido por Antioquia con el 10.91% (n=18 casos) y en tercer lugar se ubicaron las sucursales de Atlántico y Tolima, ambas con el 10.30% (n=17 casos).

Durante la temporada de fin de año no se presentaron casos de intoxicación por fósforo blanco ni por licor adulterado con Metanol.

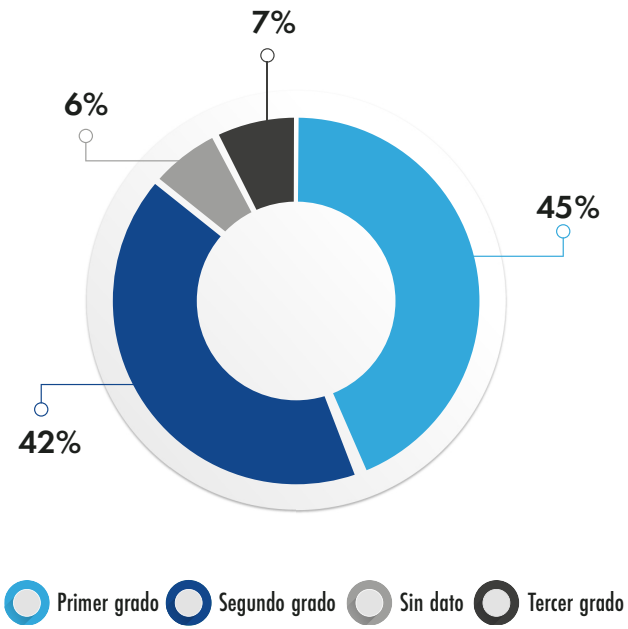
FUENTE: Base de Datos SIVIGILA Salud Total EPS-S, código INS 452 y 365.
Acumulado a semana epidemiológica 53, años 2023 - 2025.

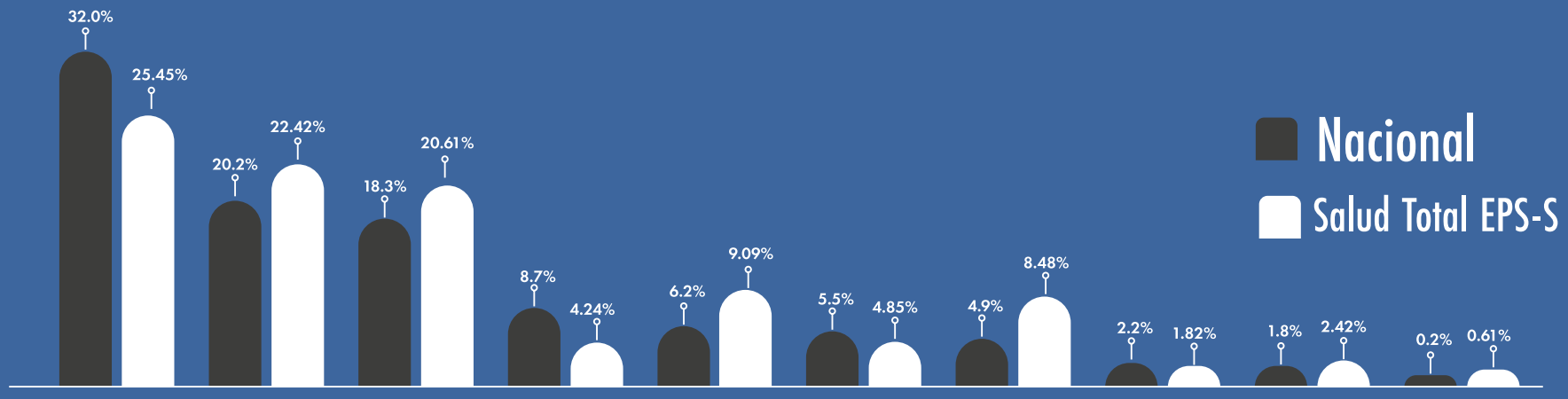
Lesiones por pólvora temporada 2025 - 2026

Tipo de lesión



Porcentaje grado de quemadura





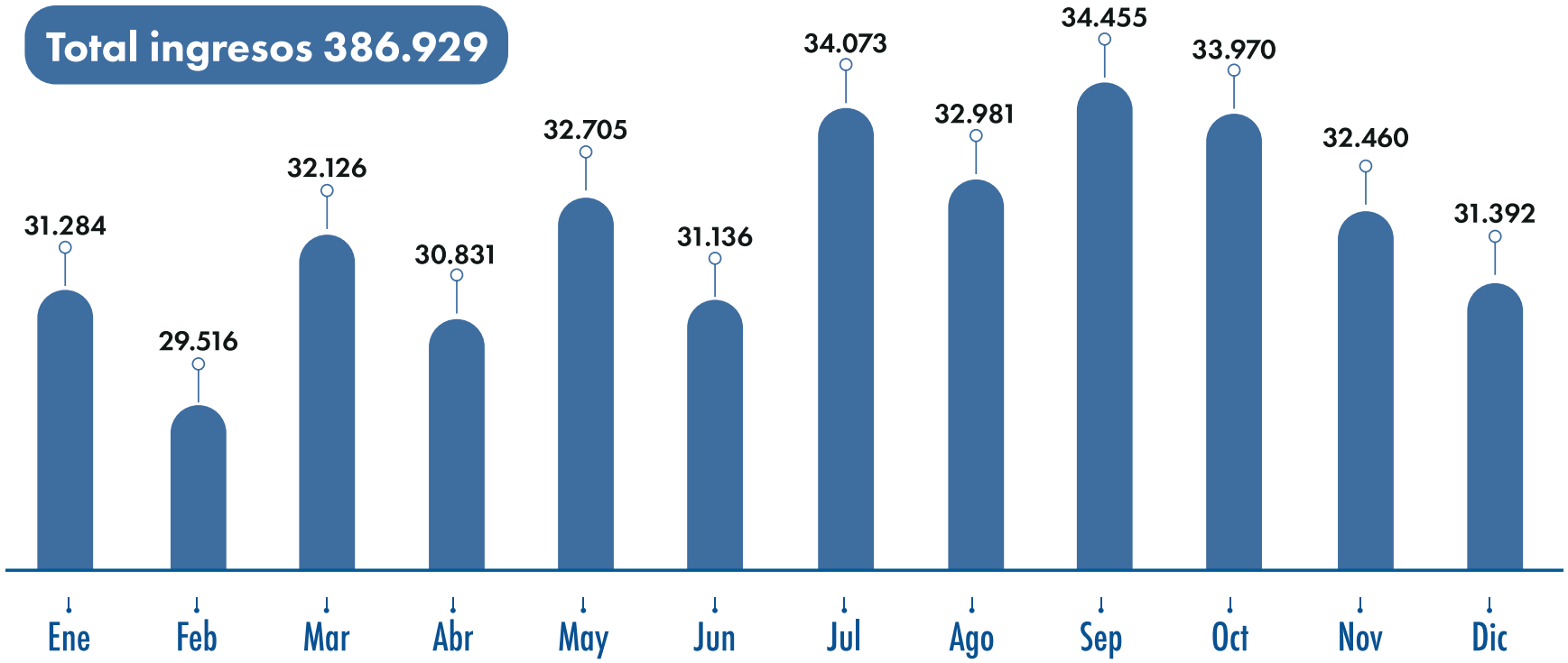
Mano | 64.24%	Sin dato | 3.64%	Tronco | 3.03%	Pliegue | 1.82%	MMSS | 0.61%
Cara | 18.79%	Pie | 3.03%	Cuello | 2.42%	MMII | 1.82%	Genitales | 0.61%

Auditoría Médica Institucional

Durante el año 2025, se brindó un acompañamiento integral tanto a los pacientes como a sus familias durante el proceso de hospitalización. Este apoyo incluyó seguimiento continuo, tanto presencial como a través de monitoreo de los indicadores clave de gestión. Fue realizada una revisión continua de las guías técnicas de manejo aplicadas, enfocándose en las patologías más comunes y asegurando un enfoque de atención basado en estándares de calidad.

El proceso de acompañamiento contó con la supervisión y asesoría técnica de especialistas en áreas como cuidado crítico, medicina interna, infectología, ética médica y cirugía general; En total se registraron 386.929 ingresos hospitalarios a lo largo del año (20.359 más que el año anterior), reflejando el compromiso con la calidad y la atención enfocada a nuestros protegidos.

El menor número de ingresos correspondió al mes de febrero y junio como se muestra en la siguiente tabla:



Fuente: Tablero de Ingresos - Total Ingresos 2025

Hospitalizaciones

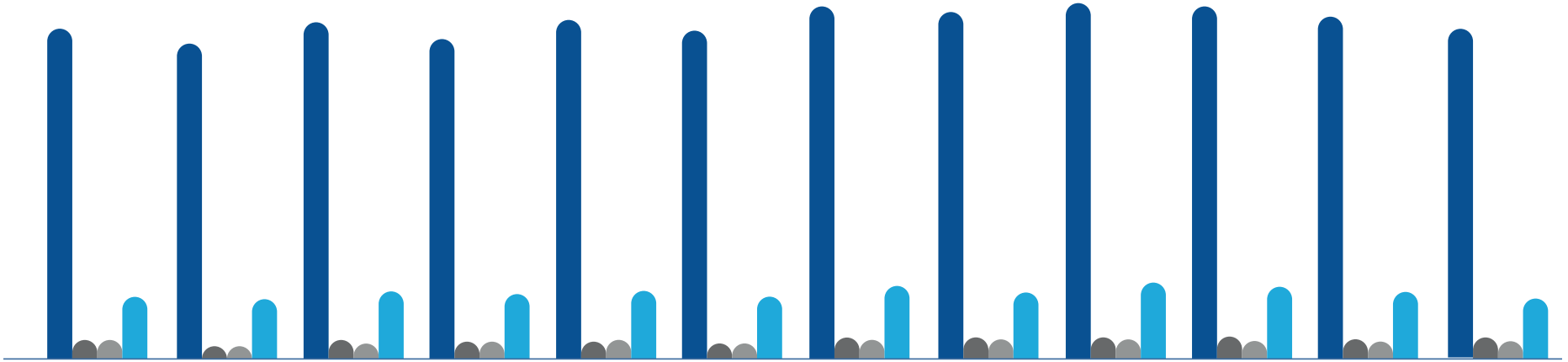
En adultos los principales diagnósticos en hospitalización estuvieron relacionados con picos epidemiológicos por enfermedad respiratoria o enfermedades trasmisibles como el Dengue. En cuanto a partos y cesáreas las estancias hospitalarias fueron cortas cumpliendo la normatividad vigente en la Resolución 3280, el seguimiento a las protegidas se realiza con la ruta materno perinatal articulada con atención primaria en salud y equipo auditor, acompañando a nuestras protegidas en gestación, parto o en su post parto, contando con enfoque de seguimiento a la morbilidad materna extrema, incorporando el concepto técnico de asesor en cuidado crítico y perinatología.

Las hospitalizaciones de tipo médico predominaron sobre las quirúrgicas seguidas del tipo partos como se muestra en la siguiente tabla:



Hospitalización

Médicas	Cirugía
75%	15%
Cesárea	**Parto**
5%	4%



	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
HO	20.866	19.903	21.205	20.226	21.417	20.821	22.302	21.868	22.537	22.232	21.614	20.754
Cesárea	1.168	1.068	1.301	1.326	1.285	1.185	1.447	1.449	1.567	1.546	1.430	1.588
Parto	1.219	1.008	1.164	1.260	1.346	1.203	1.351	1.388	1.391	1.343	1.258	1.333
Cirugía	4.008	3.898	4.460	4.274	4.498	4.062	4.867	4.369	4.985	4.774	4.293	3.892

Total ingresos 339.749

Fuente: Tablero de Ingresos - Ingresos Hospitalarios 2025

Unidad de Cuidado Crítico

Durante el año 2025, los diagnósticos más comunes para adultos atendidos en unidades de cuidado crítico fueron la enfermedad cardiovascular, dentro de ellas en mayor proporción, el Infarto agudo de miocardio, la Angina de pecho, y la Enfermedad Cerebro Vascular, para el último trimestre del año la insuficiencia cardiaca ingresó en el Pareto de enfermedades.

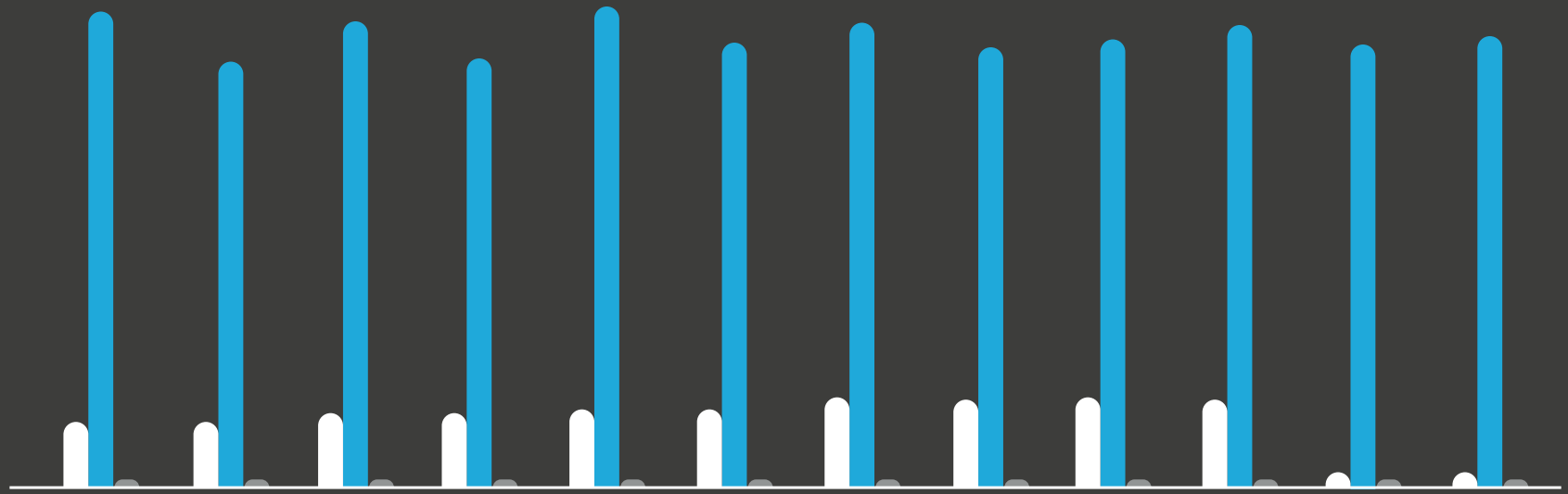
En el ámbito de la unidad de cuidado intensivo neonatal los diagnósticos predominantes fueron Dificultad respiratoria del recién nacido, bajo peso al nacer y en tercer lugar asfixia del nacimiento, los cuales se hacen seguimiento desde seguridad del paciente, y análisis por expertos.

En Cuidado critico la complejidad de ocupación en intensivo predominaron sobre patologías de alto costo y unidad de quemados como se muestra en la siguiente tabla:

Cuidado Crítico y Alto Costo

Cuidado crítico	85%
Alto costo	15%
U. Quemados	1%

Total ingresos 47.180



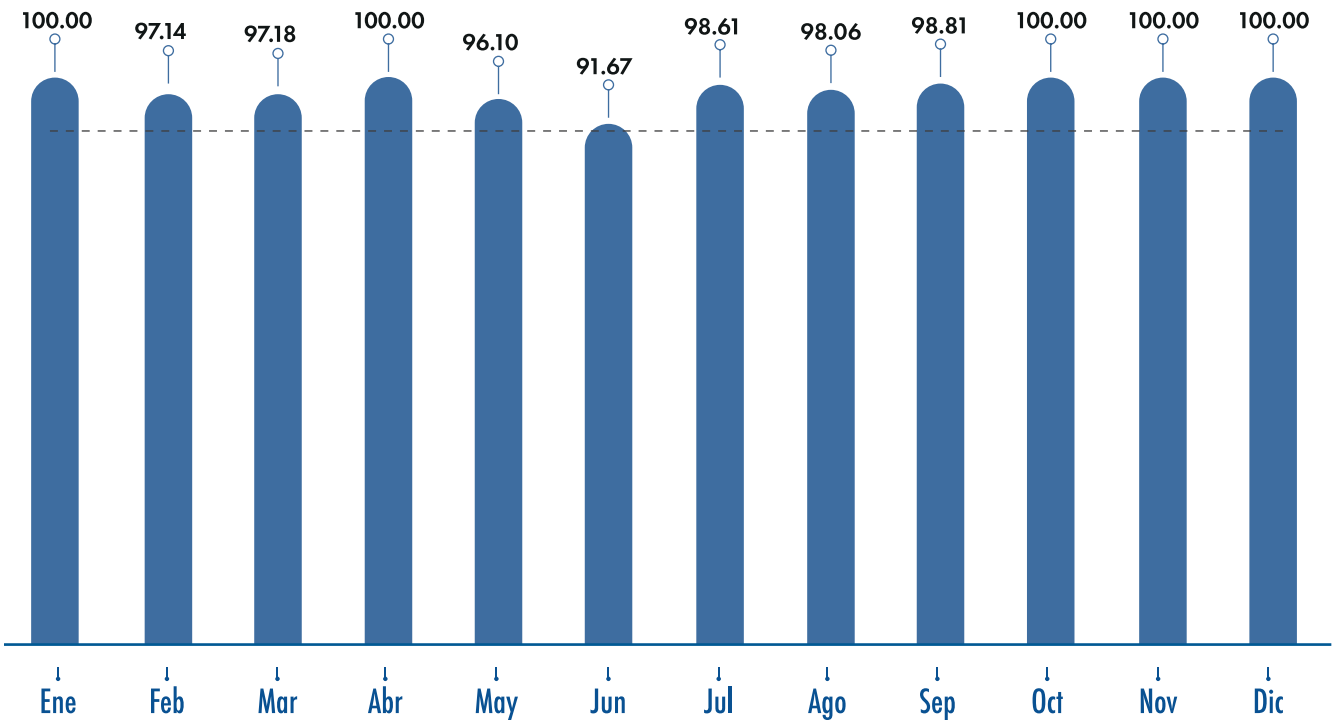
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Alto costo	498	492	554	573	598	577	666	653	661	650	650	482
Cuidado crítico	3.496	3.124	3.417	3.147	3.531	3.269	3.421	3.221	3.287	3.398	3.398	3.304
U. Quemados	29	23	25	25	30	19	19	33	27	27	27	39

Fuente: Tablero de Ingresos- Ingresos Cuidado Critico 2025

Auditoría Médica de Calidad a la Red de Prestadores

Para el proceso de auditoría médica a la red de prestadores, se realizó cronograma para evaluación en términos de calidad a 1.800 prestadores a nivel nacional en el ciclo establecido dando prioridad durante el año a los servicios de hospitalización, atención Ambulatoria, atención domiciliaria, quirúrgico, red oncológica, red materna entre otros. Se cumplieron metas al 98.02% de las auditorías programadas, se realizó seguimiento a los 4.980 planes de mejora, derivados de las auditorías médicas de calidad, cumpliendo con el ciclo PHVA establecidos para contribuir al mejoramiento de la calidad de los servicios que reciben nuestros protegidos.

Cumplimiento del cronograma de auditorías de calidad a la red (Operativo) - País



Fuente Almera Indicador Cumplimiento 2025



Gestionar el riesgo y la atención
en salud de los protegidos

JUNTOS
por tu salud

Articular a los diferentes actores del sistema para brindar atención integral desde la salud pública, la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad, del diagnóstico oportuno, el tratamiento, la rehabilitación y los cuidados al final de la vida

Prestación Efectiva de Servicios

En la estrategia juntos por tu salud, efectuamos acciones y tácticas para el direccionamiento de los servicios que los protegidos necesitaron.

Servicios direccionados
103.8 millones

Primer contacto	Segunda instancia
98.31%	1.68%

En lo corrido del 2025 se realizaron 103.8 millones de direccionamientos a nuestros protegidos en comparación con 2024 se aumentó un 7% el número de servicios direccionados.

Estos fueron algunos de los servicios direccionados en el año 2025:



Línea de Atención Hospitalaria

Llamadas
614 Mil



Servicios 47%

Internación 31%

Trámites 9%

Información 14%

Correos remisiones
41.513

Urgencias
72.79%

Direccionamientos **980 Mil**

Hospitalario
27.21%

Durante el año 2025 se avanzó en el fortalecimiento del servicio hospitalario, con la satisfacción de los protegidos y de los prestadores garantizando la sostenibilidad institucional.

Los resultados alcanzados reflejaron el compromiso de la organización con el acceso hospitalario, la automatización de servicios y la eficiencia en el uso de los recursos, fortaleciendo el acceso oportuno a los servicios de salud y mejorando el direccionamiento hacia los niveles de atención adecuados, con la optimización del canal telefónico.

Se dio continuidad con el desarrollo de modelos de atención centrados en el bienestar de los afiliados, permitiendo intervenir de manera oportuna a los protegidos con el acompañamiento continuo en procesos de internación y remisiones.

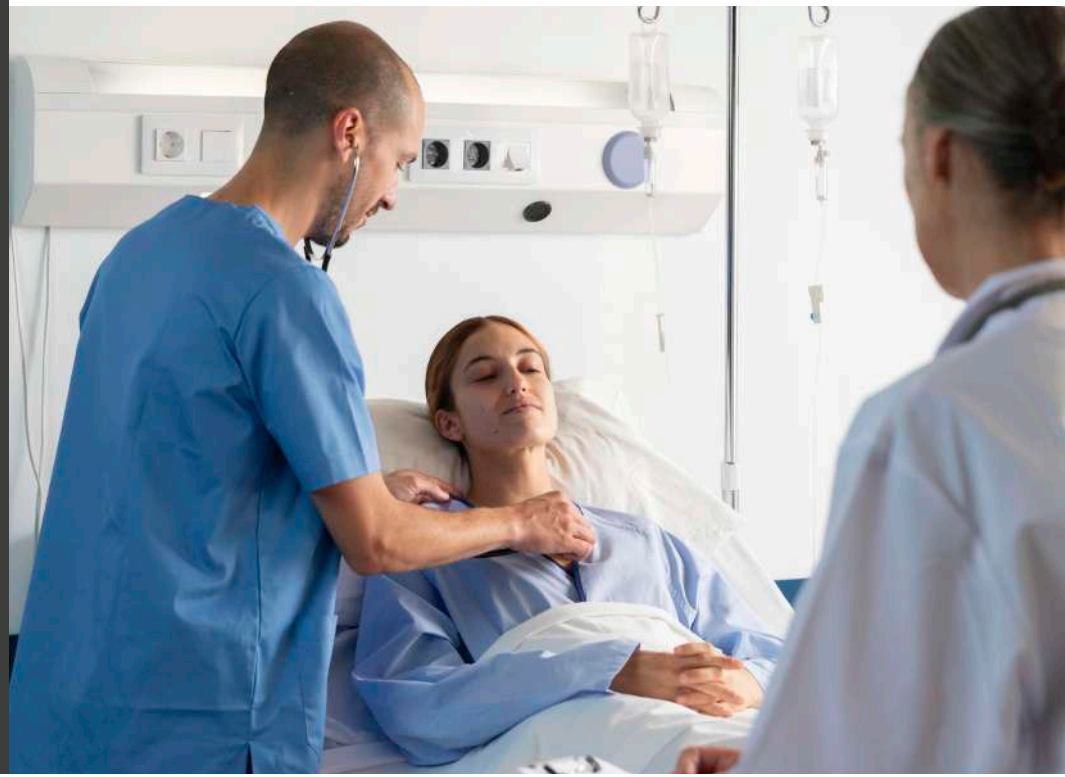


Durante 2025 se gestionaron 228 mil solicitudes de remisión,, entre los diferentes niveles de complejidad, incluido el trámite de citas de apoyo diagnóstico e interconsultas para protegidos hospitalizados.

El 70% de las remisiones fueron finalizadas, es decir con traslado efectivo a una IPS receptora y con el 73% de oportunidad en tiempos de aceptación por parte de la IPS receptora antes de 6 horas de los trámites con traslado efectivo.

Es así como, 15.644 pacientes pertenecientes al programa de oxígeno recibieron en el año 2025, los equipos necesarios para mejorar su calidad y esperanza de vida, evitando riesgos y posibles complicaciones.

Durante el mismo año, Salud Total EPS-S garantizó la atención de 12.669 protegidos inscritos en el programa Apnea del Sueño, realizando los estudios diagnósticos correspondientes y suministrando el tratamiento oportuno, obteniendo beneficios mediante la gestión del riesgo al evitar complicaciones cardiovasculares, respiratorias y metabólicas, en beneficio de la calidad del sueño y el estado de ánimo de los protegidos, que generan mejorar calidad de vida.



Prestaciones Económicas

Durante la vigencia 2025, la gestión de Prestaciones Económicas se consolidó como un pilar estratégico para la compañía, contribuyendo a la protección integral de los protegidos, la eficiencia operativa y la sostenibilidad empresarial, en coherencia con los objetivos estratégicos definidos. A través del reconocimiento de incapacidades y licencias de maternidad y paternidad, se garantizó la protección financiera de los protegidos y sus familias, mitigando el impacto económico de los eventos en salud y fortaleciendo el modelo de aseguramiento integral fortaleciendo la experiencia del protegido y la confianza en la compañía.

Se gestionaron 431.355 incapacidades con un valor de $ 207,477,469,098 y 31.898 licencias por un monto de $141,596,428,215, lo que ha permitido a los cotizantes mantener su estabilidad económica durante su incapacidad y han sido fundamentales para los padres y madres, quienes pudieron disfrutar de licencias para atender a sus hijos en momentos clave de su desarrollo.

La estandarización y mejora continua del proceso permitió responder de manera eficiente al crecimiento de la demanda, manteniendo el control operativo en un entorno retador. El fortalecimiento del talento humano aseguró una correcta aplicación normativa, reduciendo riesgos operativos y legales. Finalmente, la gestión se desarrolló bajo criterios técnicos y financieros que aportaron al control de la siniestralidad y a la sostenibilidad de largo plazo, fortaleciendo el modelo de aseguramiento y la estabilidad institucional.





Medicina Laboral



RADICACIÓN RECOBROS

7,5 Mil Millones



ACCIDENTE DE TRABAJO

29.702



CALIFICACIÓN DE ORIGEN

2.700

Durante el año 2025, la gestión de Medicina Laboral se desarrolló en coherencia con el direccionamiento estratégico institucional. En este contexto, se logró la identificación del origen de 2.700 enfermedades, permitiendo confirmar los nexos ocupacionales y garantizar la trazabilidad diagnóstica conforme a los lineamientos normativos vigentes. Este proceso facilitó la orientación oportuna y eficiente del manejo clínico, administrativo y de calificación de las patologías, desde la primera oportunidad hasta la definición definitiva del origen por parte de las entidades competentes.

En materia de gestión económica, se adelantaron trámites de reconocimiento ante las Administradoras de Riesgos Laborales (ARL), alcanzando un recobro total de $7,590,169,141, lo que representó un incremento del 19 % frente al año inmediatamente anterior. Este resultado obedece a la optimización de los procesos de revisión, validación y radicación de soportes, fortaleciendo el equilibrio financiero de la organización, asegurando el retorno de las prestaciones asistenciales y económicas asumidas por la EPS y aportando a la sostenibilidad empresarial, en línea con un enfoque de crecimiento responsable y generación de valor a largo plazo.

Adicionalmente, se gestionaron 29.702 reportes de accidentes de trabajo, garantizando la notificación oportuna, la clasificación técnica de los eventos y la activación de los procesos de investigación, seguimiento y control correspondientes.

En conjunto, estos indicadores evidenciaron un desempeño operativo eficiente, sustentado en la precisión diagnóstica, el rigor documental y la gestión integral del riesgo laboral, liderado por un equipo interdisciplinario y administrativo altamente comprometido, que aseguró una atención en salud ágil, integral y centrada en el protegido.

Gestión Farmacéutica

Ante la problemática que hay de desabastecimiento y dificultades logísticas de los medicamentos en el país, la EPS tuvo que afrontar varios desafíos y proponer varias acciones para disminuir ese impacto en sus protegidos.

Salud Total EPS-S dispensó a sus protegidos más de 40 millones de medicamentos, entre sus diferentes gestores farmacéuticos:

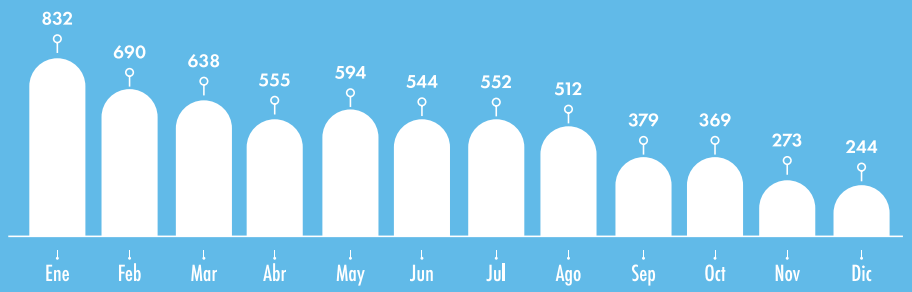
Gestor Farmacéutico	Total Medicamentos Dispensados 2025
Audifarma	32.019.287
Disfarma	8.593.982
Salutis	80.826
Pharmasan	79.150
IPS Especializada	47.588
Todo Drogas	17.849
Sikuani	10.973
Cohan	10.749
Discolmed	10.352
Sanamos	3.470
Cafam	3.288
Total	**40.874.044**

Para lograr disminuir los medicamentos pendientes, quejas y reclamos, en Salud Total EPS-S se implementaron varias acciones:

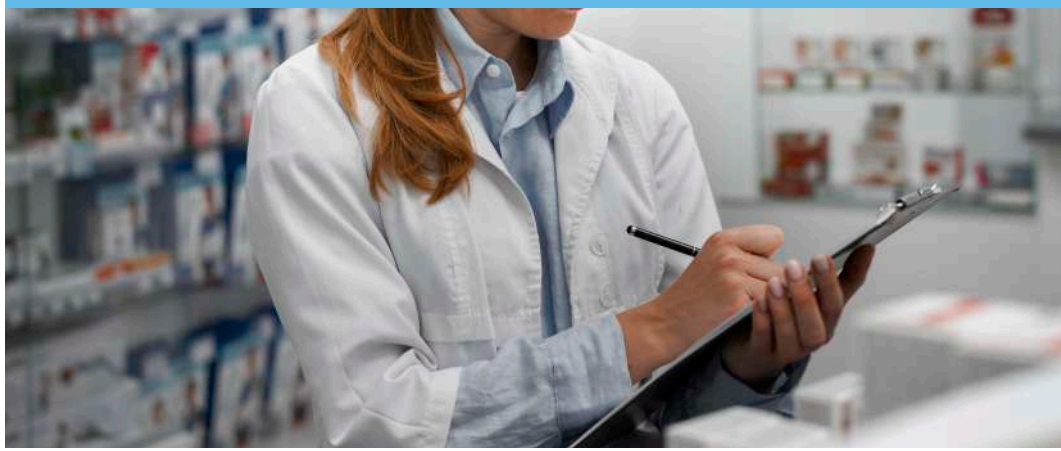
1.

Salud Total EPS-S es pionero en modelos de compra directa, se lograron más de 25 negociaciones directas con la industria farmacéutica, en donde el modelo opera con el gestor farmacéutico Audifarma, los niveles de quejas por medicamentos de compra directa disminuyeron como se observa en la siguiente gráfica:

Quejas SNS compra directa 2025



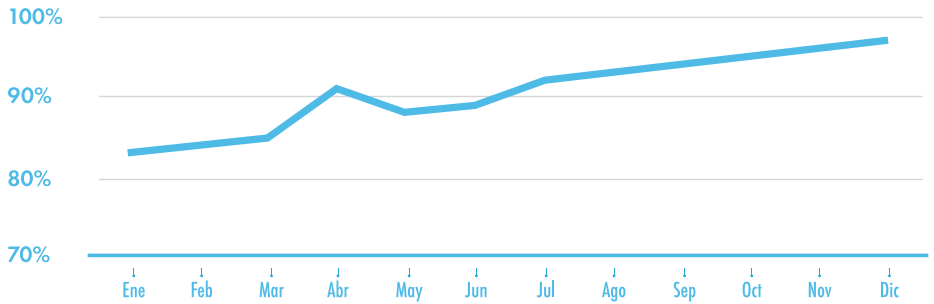
Además de obtener un ahorro importante para el sistema de salud en términos de negociación de tarifas.



2.

Se trabajó con Audifarma para aumentar los niveles de servicio, evidenciándose a final de año un incremento en el indicador, con acciones como compra directa, compra dirigida, puestos de mando unificado diarios, entre otros. Esta gráfica muestra la evolución de los niveles de servicio de Audifarma.

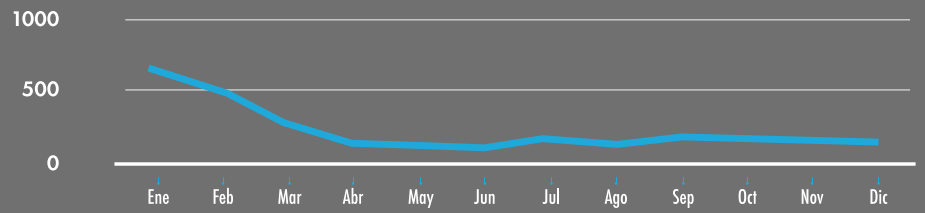
Audifarma



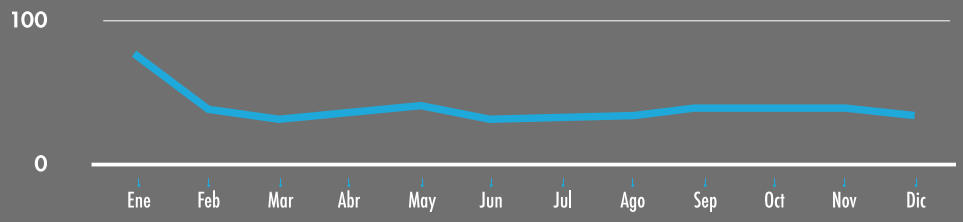
3.

Se cambió de gestor farmacéutico en algunas sucursales, de Audifarma a Disfarma en La Guajira en enero de 2025, Santander en febrero y Caldas en marzo, con los niveles de servicio de Disfarma se logró disminuir el número de quejas en estas poblaciones como lo muestran las gráficas:

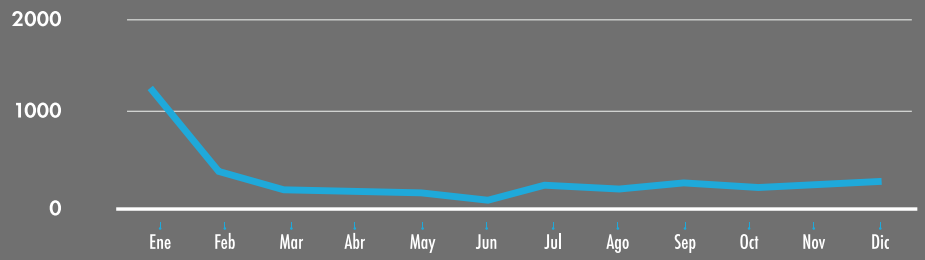
Caldas



La Guajira



Santander



4.

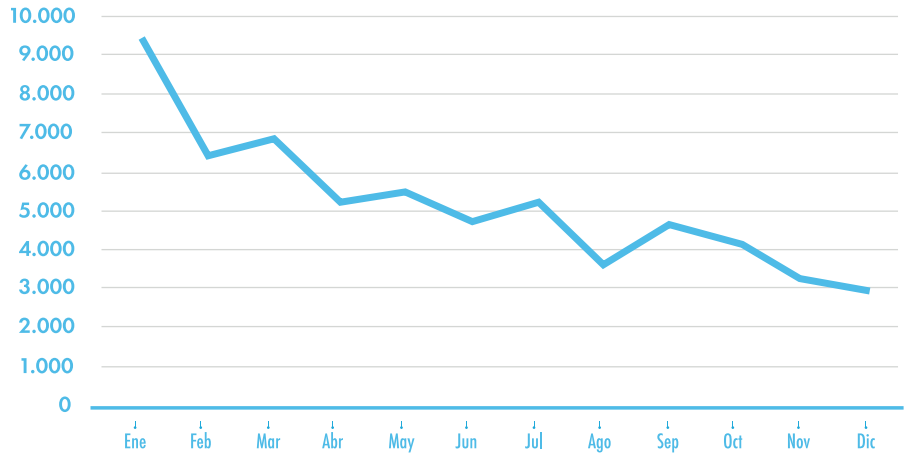
Se contrataron otros operadores logísticos para entrega de pendientes y PQR: se realizaron contrataciones con Cafam, Todo Drogas, Ramédicas, IPS Sanamos con quienes se tuvo un modelo alternativo.

5.

Se realizó seguimiento a las dificultades logísticas: con los gestores farmacéuticos se identificaron medicamentos con frecuentes dificultades de abastecimiento y con Virrey Solís IPS se trabajaron acciones para prescripción de medicamentos alternativos.

Con estas acciones se logró una tendencia a la baja de quejas por medicamentos, la siguiente gráfica muestra el número de quejas interpuestas por medio de la Superintendencia Nacional de Salud por motivo de medicamentos.

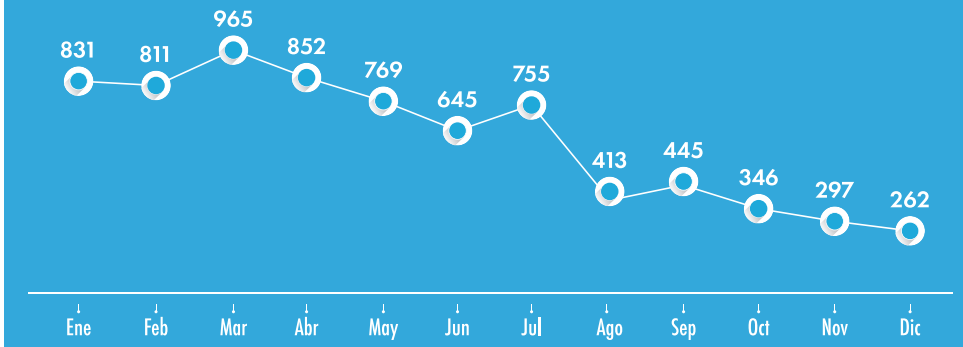
Número de quejas Supersalud



6.

Definición y mejoramiento del proceso de medicamentos de alto costo, enfermedades huérfanas y vitales no disponibles: Salud Total EPS-S revisó el listado de medicamentos, organizó el proceso de este tipo de medicamentos y también se evidencia una ostensible disminución de quejas, con mejoría de la adherencia de estos pacientes a su tratamiento.

Radicación PQRD medicamentos entrega supervisada



Además de las acciones para mejorar los niveles de atención de medicamentos, Salud Total EPS-S preocupada por la seguridad del paciente implementó acciones encaminadas a ellos, entre estas:

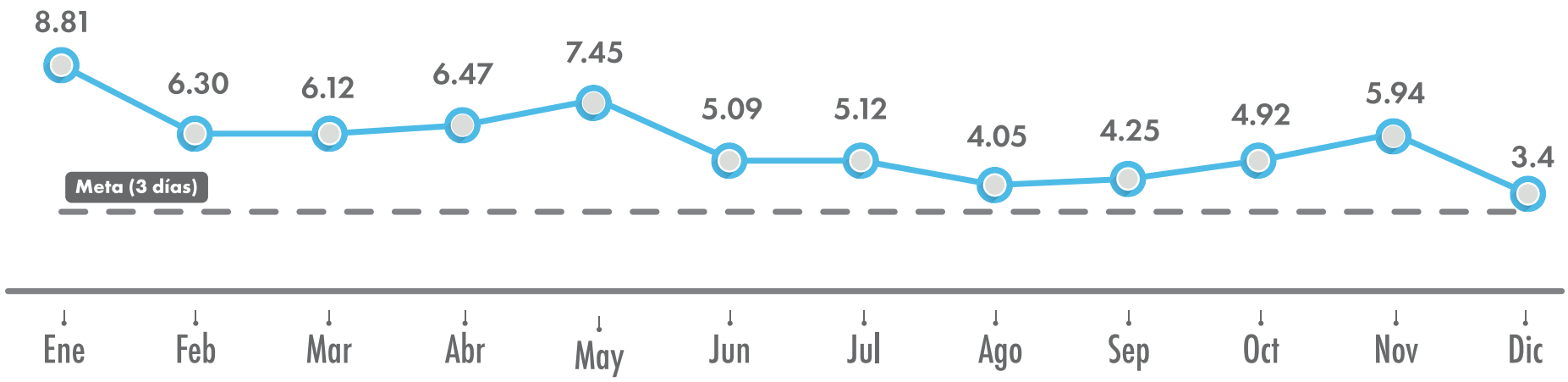
- Revisión de dosis máximas de medicamentos vs dosis tóxicas
- Alternativas de medicamentos en algunas patologías
- Farmacovigilancia

Se implementaron modelos de valor con la industria farmacéuticas con modelos de seguimiento farmacoterapéutico por medio de programas de pacientes para patologías como:

- Hemofilia
- Cáncer
- Esclerosis múltiple
- Diabetes
- Enfermedades huérfanas

Fortalecimiento de gestión de alto costo por Salutis: se aumentaron las moléculas que Salud Total EPS-S definió para entrega domiciliaria con su gestor farmacéutico Salutis y se mejoró la oportunidad de entrega ya que el tiempo promedio disminuyó de 8 días en el mes de enero 2025 a 3.44 días en el mes de diciembre 2025.

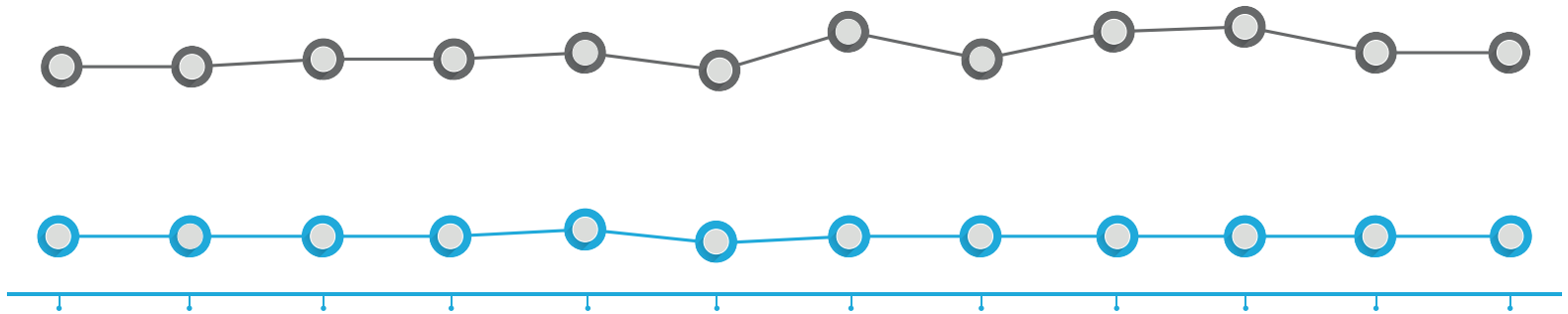
Oportunidad de atención en días (2025)



NO PBS

Se realizaron 223.912 ordenamientos de tecnologías no cubiertas con recursos de la UPC a través de la plataforma MIPRES, lo cual permitió impactar de manera favorable el estado de salud de 83.581 protegidos en más de 300 municipios a nivel nacional.

Volumen radicación NO PBS 2025



	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Mipres	15.822	15.956	16.299	16.506	17.070	15.590	18.938	16.513	18.862	19.063	16.921	17.150
Mipres Tutela	1.510	1.488	1.636	14.10	2.535	1.252	1.787	1.852	1.806	1.405	1.334	1.207

Fuente consumo MIPRES

42.33%
Servicios complementarios

34.34%
Medicamentos

22.92%
Producto nutricional

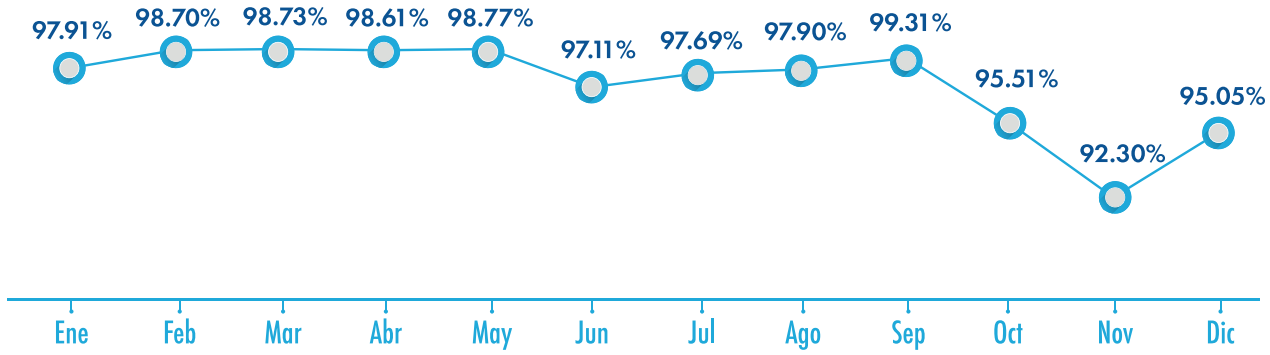
0.32%
Procedimientos

0.10%
Dispositivos

La gestión se concentró principalmente en servicios complementarios, que representó la mayor demanda, destacando pañales y transportes entre los códigos Mipres más ordenados. Tecnologías que han permitido mejorar la calidad de vida de los protegidos, así como la de sus familias y cuidadores, contribuyendo a la gestión integral del riesgo en salud.



El 2025 cerró con una oportunidad acumulada del 97.22% en la gestión de las prescripciones NO PBS, consolidando nuestro compromiso por mejorar las condiciones de salud de nuestros protegidos y sus entornos cercanos.



Fuente PAD 1410

Modelo de Acceso

Se presentaron 34.127 tecnologías que hacen partes de los servicios prestados de los cuales la categoría más amplia es procedimientos con un 50%.

Medicamentos es la que menos tecnologías tuvo con un15%.

Los procedimientos médicos fueron de gran relevancia en la creación de códigos de 2025, el 60% del uso total se concentró en estos servicios:



Modificaciones a servicios

24.502

Procedimientos	7.136	**29%**
Medicamentos	15.542	**63%**
Dispositivos médicos	1.824	**7%**



Servicios activos y codificados

34.127

Procedimientos	17.177	**50%**
Medicamentos	5.118	**15%**
Dispositivos médicos	11.832	**35%**



Creación de servicios

927

Procedimientos	555	**60%**
Medicamentos	138	**15%**
Dispositivos médicos	234	**25%**

Seguimiento Personalizado Corporativo

Durante el año 2025 se gestionaron 42.959 solicitudes a los protegidos de la población SPC, logrando una prestación efectiva de un 83%. Se realizó el seguimiento a 356.238 protegidos que estaban en Pool, logrando una oportunidad del 74%.

Adicional, se notificaron 933.999 mensajes de texto informando a los protegidos sus direccionamientos y a través de campañas de comunicación se contactaron 726.259 registros, logrando una oportunidad en la contactabilidad del 87%.



Seguimiento de Pool

Enlace: 262.535
Pendientes: 45.593
Pau: 48.110
Oportunidad: 74%
Inoportunidad: 26%

Total de Solicitudes: **356.238**



Seguimiento a Prestación Efectiva

Enlace: 39.592
Casos especiales: 3.367
Oportunidad: 83%
Inoportunidad: 17%

Total de Enlace: **42.959**



Registros Cargados

Contactable: 631.735
No Contactable: 94.524
Oportunidad: 87%
Inoportunidad: 13%

Total: **726.259**



SMS

Alto Costo: 11.677
No PBS: 331.808
SPC: 69.641
Cirugías: 414.065
Entrega Controlada: 106.808

Total: **933.999**

Red de prestación y servicios de urgencias

Aportando al cumplimiento de nuestro objetivo estratégico "Gestionar el riesgo y la atención en salud de los protegidos" y específicamente a la estrategia "juntos por tu salud", durante el año 2025 se reforzó la atención integral de nuestros protegidos a través de una amplia red de prestadores, incluyendo los servicios necesarios para garantizar la atención por las rutas integrales de atención y contratando la red requerida, aumentado la cobertura en todos los municipios donde hacemos presencia, actividades que aportaron positivamente al objetivo de brindar la atención integral desde la salud pública, la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad, el diagnóstico oportuno, el tratamiento, la rehabilitación y los cuidados al final de la vida.

A corte del 31 de diciembre de 2025, contamos con una red de **1.340 prestadores con 3.568 sedes,** los cuales brindaron servicios de salud con calidad total a nuestros protegidos, a través de 1.725 contratos en las siguientes modalidades:

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.

Continuando con la estrategia de ampliación de la red prestadora de Salud Total EPS-S, durante el 2025 se suscribieron 174 nuevos contratos con prestadores que ingresaron a hacer parte de la red integral de la EPS a nivel nacional por sus diferentes modelos de contratación:

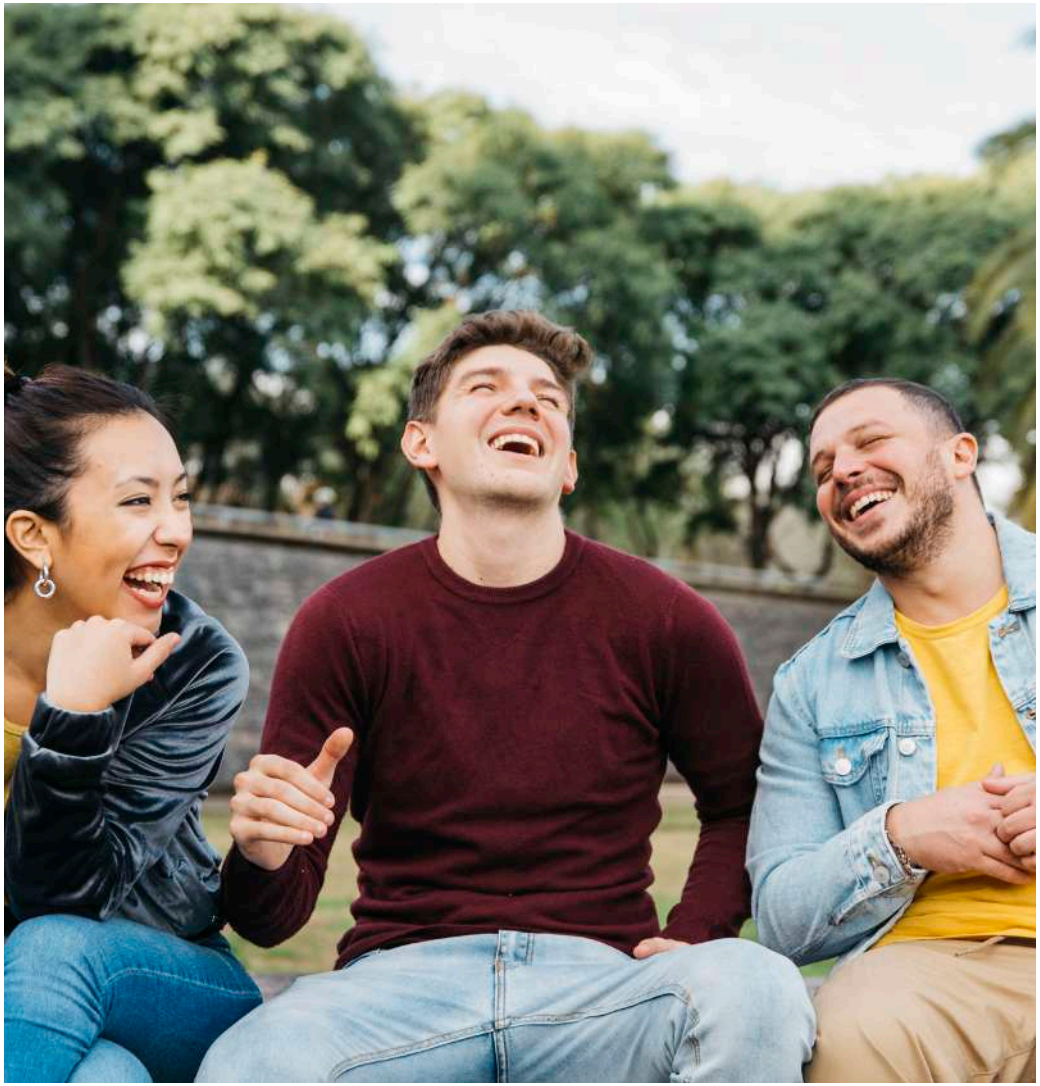
Sucursal	Cápita	CIA	Evento	PGP	Suministro	Total
Antioquia	0	4	12	2	0	18
Atlántico	0	0	2	3	0	5
Bolívar	0	2	1	3	0	6
Caldas	0	0	7	1	0	8
Cesar	0	1	6	5	0	12
Córdoba	1	2	1	3	0	7
Cundinamarca	2	0	9	0	0	11
Girardot	0	0	6	1	0	7
Magdalena	0	0	7	0	0	7
Meta	0	0	1	0	0	1
Nacional	1	0	8	0	35	44
Risaralda	0	0	1	3	0	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

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

Portabilidad

Durante el 2025 se complementó la red de portabilidad para garantizar cobertura en los municipios donde no contamos con permiso de operación. A corte del 31 de diciembre del 2025 contamos con 894 prestadores de IPS primarias de portabilidad, distribuidos así en los siguientes departamentos:

Fuente: Base de IPS Portabilidad año 2025 – Red y contratación.



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

Implementación Sistema Integral de Información Financiera y Asistencial - SIIFA

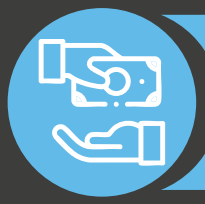
Se implementó una herramienta tecnológica diseñada para recopilar, consolidar y gestionar la información financiera, administrativa y asistencial del sector salud. Su desarrollo tuvo el propósito de garantizar la trazabilidad, la transparencia y la calidad de los datos que respaldan las transacciones entre los distintos agentes del sector salud. Para poder implementar este sistema de información se requirió de la creación de las IPS y proveedores y la posterior aprobación de la información de su parte. Se realizó el cargue de 1.360 IPS y/o proveedores.

Estado	Aprobado	En Verificación Contratista	Rechazado	Total
Cantidad	1.246	108	6	1.360
% Aprobados	91.62%	7.94%	0.44%	100%

Fuente: Informe periódico estado SIIFA – Febrero 03 de 2026.

Durante el año 2026 se continuará proceso para garantizar junto con los prestadores el 100% de aprobación de los convenios.

Seguimiento a Prestadores



Acciones Financieras
56 IPS
$ 4,407,967,096



Cierre Temporal Direccionamiento
1 IPS

Acciones Pedagógicas
89 IPS



Terminaciones de Contrato
2 IPS



Derivado del Modelo de Seguimiento a Prestadores de Salud Total EPS-S, cuyo objetivo es evaluar a la red para determinar su nivel de cumplimiento contractual y buscar el mejoramiento continuo o la identificación de incumplimientos, se realizaron seguimientos trimestrales a 160 indicadores agrupados en estándares de Quejas, Calidad, Resultados en Salud, Gestión e Intolerables durante el año 2025. Como resultado de este proceso, se ejecutaron diversas acciones correctivas una vez agotadas las reuniones de seguimiento y acordadas las desviaciones de los indicadores.

A continuación, se detallan las acciones por incumplimiento implementadas globalmente y por sucursal durante el periodo 2025.

1.

Acciones Pedagógicas

Durante el año 2025, se implementaron acciones pedagógicas a un total de 89 IPS en todo el país como medida para fomentar altos estándares en la prestación del servicio. El alcance por sucursal fue:

- **Antioquia, Cundinamarca y Caldas:** 8 IPS cada una.
- **Tolima:** 7 IPS.
- **Risaralda, Sucre, Meta y Valle del Cauca:** 6 IPS por cada sucursal.
- **Atlántico, Córdoba y Magdalena:** 5 IPS por cada sucursal.
- **Bolívar, Cesar, Girardot y Santander:** 4 IPS por cada sucursal.
- **Nacional:** 3 IPS bajo esta medida.

2.

Cierre Temporal del Direccionamiento de Servicios

Se ejecutó el cierre temporal del direccionamiento en 1 IPS globalmente durante el 2025, de la sucursal Córdoba.

3.

Finalización Unilateral del Contrato

Se procedió con la terminación de contrato de forma unilateral a 2 IPS a nivel nacional debido a incumplimientos detectados en el modelo.

Este resumen de acciones permite a las sucursales monitorear el impacto del modelo y asegurar que la red contratada cumpla con los enfoques de excelencia exigidos por Salud Total EPS-S.



Tecnologías en salud NO PBS

En la asignación de recursos para el cubrimiento de la prestación de servicios de salud no financiados con recursos de la UPC; para los servicios incluidos en la asignación de presupuestos máximos, durante esta vigencia se continuó con la tendencia del giro de manera extemporánea por parte del Gobierno nacional, mediante resoluciones parciales durante el año, siendo así que para la asignación de los meses de noviembre y diciembre la resolución 002799 de asignación se notificó el 30 de diciembre del 2025; resolución que asignó el presupuesto definitivo para la vigencia 2025, afectando así el flujo de los recursos. Las resoluciones de asignación parcial de presupuestos máximos se realizaron como se observa en la siguiente tabla:

Resoluciones reconocimiento presupuestos máximos NO PBS 2025

Res. 00000255 del 17/02/2025 (Reconoce Valor provisional Enero-Febrero-Marzo)
Res. 00000681 del 11/04/2025 (Reconoce Valor Abril)
Res. 00000947 del 20/05/2025 (Reconoce Valor Mayo-Junio)
Res. 1839 de 05/09/2025 (Reconoce Valor julio, agosto y septiembre)
Res. 00002264 de 07/11/2025 (Reconoce valor Octubre)
Res. 002683 de 22/12/2025 (Reconoce valor noviembre)
Res. 002799 de 30/12/2025 (Reconoce presupuesto máximo definitivo 2025)

Los valores correspondientes a los meses de noviembre y diciembre no fueron girados en los meses correspondientes, solo hasta el mes de febrero de 2026 la ADRES publicó el cronograma para postulación de giro directo de dichos recursos, que a la fecha no han sido girados.

Es importante resaltar que en la asignación del Presupuesto máximo de 2025 se generó un déficit; el valor asignado fue de $378,433 millones y la EPS efectuó prestaciones a los usuarios por valor de $ 474,700 millones aproximadamente (fuente de información plataforma MIPRES), presentando un déficit para esta vigencia de aproximadamente $96,300 millones.

De acuerdo con esta información y sumando los déficits que ha tenido la EPS desde el inicio de los presupuestos máximos en el año 2020 hasta el cierre del año 2025, el déficit acumulado ya asciende a la suma de aproximadamente $ 352,300 millones, cifra que como se puede apreciar es de gran relevancia y afecta de manera crítica el flujo de los recursos de la entidad.

El 30 de diciembre de 2025 expidió la resolución 002835 por medio de la cual se reconoce el presupuesto máximo NO PBS para 2026 por valor de $402,243 millones, monto que en caso de ser girado oportunamente, podrá representar un alivio dentro del flujo de los recursos hacia la EPS.

Respecto a los servicios que no están financiados por la UPC ni por los Presupuestos máximos y que se deben hacer mediante el proceso de recobros, durante el año 2025 se presentaron a la ADRES $ 28,925 millones de los cuales la ADRES realizó aprobación del 28% y al cierre de la vigencia tenía pendiente por auditar $15,091 millones, es decir el 52% de lo presentado; como se presenta a continuación:

Radicación a la ADRES	$28,925	
Aprobado ADRES	$7,962	28%
Sin Notificar ADRES	$15,091	52%
Glosa ADRES	$5,871	20%

Cifras en millones

En el proceso de contestación de glosa de tecnologías no financiadas con la UPC ni presupuestos máximos durante el 2025, se realizaron diferentes acciones encaminadas a la recuperación de los recobros glosados y sobre todo a incrementar el porcentaje de aprobación de las tecnologías presentadas bajo esta línea.

Tales actividades incluyeron:

Retroalimentación periódica a las áreas involucradas en el recobro, respecto a las glosas y planes de acción para mitigarlas.

Presentación de las causales de glosa más representativas a la ADRES en las mesas técnicas y propuestas para mitigar la glosa, como la herramienta de consulta de línea base y la glosa injustificada de medicamentos como el Trikafta.

Envío de comunicados a la ADRES con los casos con glosa injustificada, en los que se ha evidenciado respuesta favorable y levantamientos de glosa en la objeción. Por ejemplo, la glosa injustificada del medicamento Trikafta que ascendía a $ 9,790 millones, de los cuales durante el 2025 se logró la aprobación de $ 4,635 millones.

Alistamiento de recobros para envío a proceso jurídico e iniciar con las respectivas acciones judiciales, los recobros glosados y sobre los cuales se iniciaron dichos procesos son los siguientes:

Glosas no presupuestos máximos

Q Procesos	**5**
Q Servicios	**26**
Valor	**$4,218**

Cifras en millones

Envío de comunicados oficiales y/o derechos de petición al Min Salud, ADRES e Invima para solucionar las glosas injustificadas.

Soportar los diferentes requerimientos de los juzgados a fin de aportar las evidencias correspondientes y obtener procesos favorables.

Finalmente, sobre el proceso de objeción y subsanación de glosa se recibió resultado de auditoría de los recobros objetados durante el 2025 obteniendo el siguiente resultado: De los recobros objetados por valor de $15,043 millones, ADRES aprobó $ 5,940 millones y glosó $9,103 millones, es decir que hubo una aprobación del 39%.

Procesamiento de facturación de servicios presentada por prestadores y proveedores de servicios de salud.

Durante el año 2025, la EPS adelantó una gestión orientada al fortalecimiento y modernización del proceso de facturación de los servicios y tecnologías en salud, garantizando la continuidad operativa, el cumplimiento normativo y la adecuada administración de los recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud. La facturación presentada por los prestadores de servicios de salud (PSS) y los proveedores de tecnologías en salud (PTS) fue procesada y contabilizada de manera oportuna, dentro del mismo mes de su radicación o, de manera excepcional, máximo en el mes siguiente, lo cual permitió garantizar la agilidad en el flujo de recursos y el pago eficiente a la red de prestadores del sistema de salud.





En este periodo, se llevó a cabo la implementación de disposiciones normativas de alto impacto, entre ellas la Resolución 2275 de 2023 y la Resolución 2284 de 2023, las cuales introdujeron cambios estructurales en la facturación electrónica de venta en salud. Estas disposiciones establecieron la obligatoriedad de los Registros Individuales de Prestación de Servicios de Salud (RIPS) como soporte de la factura electrónica de venta en salud, la adición de nuevos campos a reportar en el archivo XML de la factura, la actualización de los soportes de cobro, la actualización del Manual Único de Devoluciones, Glosas y Respuestas, así como de los mecanismos de validación ante el Ministerio de Salud y Protección Social.

Para la adopción de estas normas se implementaron importantes ajustes tecnológicos, operativos y procedimentales por parte de la EPS, así como de los PSS y los PTS, demandando esfuerzos significativos en términos de inversión, capacitación y adaptación de los procesos internos, con el fin de poner en marcha y estabilizar los procesos de facturación, recepción, procesamiento, auditoría y pago.

Como resultado de esta gestión, la EPS fortaleció durante el año 2025 un proceso de facturación alineado con la normatividad vigente, orientado a la mejora continua, la sostenibilidad financiera y la optimización de la relación con los prestadores, definiendo bases sólidas para enfrentar los retos futuros de la facturación electrónica en salud.

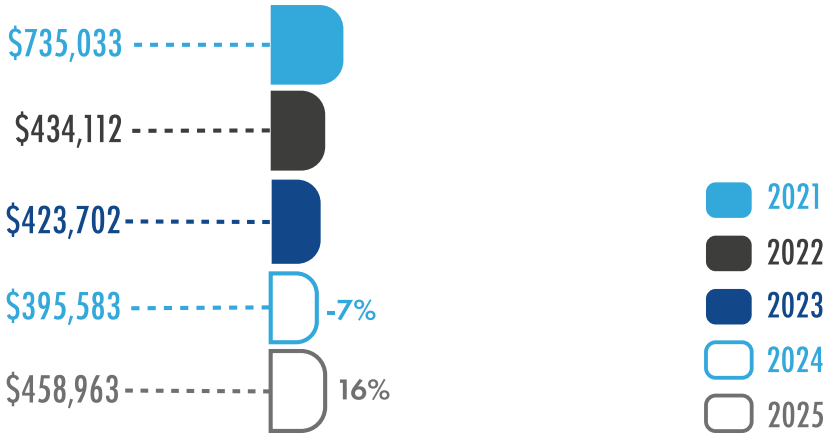
Radicación



Valor procesado PBS



Valor preocesado NO PBS



Gestión Cartera IPS

Durante el año 2025, Salud Total EPS-S enfocó la gestión en el saneamiento de cartera, a través del proceso de conciliación y depuración de saldos con los prestadores a diciembre 31 de 2024.

La gestión realizada permitió conciliar el 91% de la glosa a diciembre 31 de 2024 de la siguiente manera:

Año	Glosa Bruta	Valor Conciliado	% Avance Conciliación	Glosa Por Conciliar
Hist - 2022	6.947	1.983	29%	4.964
2023	34.778	27.972	80%	6.806
2024	523.535	483.608	92%	39.927
Total	565.260	513.563	91%	51.697

Cifras en millones

Durante el año 2025, se avanzó en el proceso de conciliación de la glosa generada durante el mismo año, obteniendo los siguientes resultados:

Glosa Bruta

Valor conciliado	$392,469
% Avance conciliación	42%
Glosa por conciliar a diciembre 2024	540.834

Cifras en millones

De igual manera, es importante resaltar la gestión realizada para conciliar la glosa con las IPS públicas, asegurando el adecuado flujo de recursos financieros y fortaleciendo las relaciones comerciales con estas entidades. Los resultados teniendo en cuenta la clase de IPS fueron los siguientes:

Clase IPS	Saldo Inicial	Gestión	Saldo Final	Avance %
Privada	$488,175	$443,927	$44,248	91%
Pública	$77,085	$69,636	$7,449	90%
Total	$565,260	$513,563	$51,697	91%

Cifras en millones

Durante el proceso de saneamiento de cartera realizado en el año 2025, se logró obtener los siguientes paz y salvo teniendo en cuenta la fecha de corte de los documentos expedidos:

Fuente: Elaboración propia.
Reporte de paz y salvo IPS 2025

Fecha Paz y Salvo	Cantidad
A Marzo 2024	66
A Junio 2024	114
A Septiembre 2024	54
A Diciembre 2024	244
A Marzo 2025	38
A Junio 2025	70
A Septiembre 2025	10
A Diciembre 2025	4
Total General	600

Contar con un enfoque en procesos
que permita desarrollar las
actividades de forma ágil y flexible

Siempre
ÁGILES

Simplificar los procesos basados en metodologías de mejora continua y transformación digital, que permitan brindar respuestas oportunas a las partes interesadas y adaptarnos rápidamente a los cambios del entorno.

ISO 27001:2022 - Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información

En noviembre de 2025 se llevó a cabo la auditoría externa de seguimiento conforme a los lineamientos de la norma ISO/IEC 27001:2022. Los resultados evidenciaron que el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información de Salud Total EPS-S demuestra, de manera consistente, su capacidad para salvaguardar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información tanto en su operación como Entidad Promotora de Salud y la gestión organizacional interna. Esta capacidad se sustenta en la implementación de métodos pertinentes y suficientes, en un enfoque robusto hacia la gestión de riesgos y la mejora continua, y en una planeación y seguimiento de las actividades. Asimismo, el uso de herramientas tecnológicas especializadas contribuyó al control y monitoreo efectivo del sistema. En conjunto, estos elementos permiten generar y mantener un alto nivel de confianza de las partes interesadas respecto al desempeño de la organización.





Para el año 2025 se incluyeron los procesos Control Interno y Gestión Legal y Jurídica dentro del alcance del Sistema de Seguridad de la Información, de acuerdo con la ruta definida en el año 2023, que tiene como objetivo incorporar gradualmente todos los procesos de la organización al 2028.

Dentro del informe de auditoría emitido por Icontec, se declaró la conformidad y eficacia del sistema de gestión auditado basados en el muestreo realizado, resaltando lo siguiente:

- Definición de objetivos estratégicos o de calidad claros, por tanto, la orientación a los procesos para alcanzarlos.
- La adquisición y uso de la herramienta Tenable Nessus profesional por lo que en cada ejecución hace uso de la mejor base de datos de pruebas de vulnerabilidad por tanto resultados de valor.
- El servicio de SOC con Cross Border adquirido en la medida que, genera los reportes de eventos y actividades de seguridad de la información con oportunidad y con alcance de atención para mitigación de incidentes.
- La seguridad de la información como aspecto relevante y obligatorio en cada una de las solicitudes de desarrollo de software, por tanto, calidad y seguridad en atención a los usuarios finales.

Formatos estándar y con campos de valor para el registro de información de resultados objetivos de las pruebas funcionalidad y de seguridad sobre los desarrollos entregados.

El control de cambios aplicado sobre las actividades de implementación de aplicaciones nuevas y/o con ajustes, por tanto, asegura procesos con calidad y seguridad.

La inclusión de cláusulas claras asociadas con seguridad de la información en documentos para relaciones con colaboradores, tales como, confidencialidad, tratamiento de datos personales, controles de seguridad para acceso a información y sistemas de información crítica de Salud Total EPS-S, sistemas de información, cuyo propósito es asegurar que se haga uso de software licenciado, propiedad intelectual.

El uso de la herramienta Power BI para la toma y análisis de información de los reportes de capacidad generados por PRTG con propósitos de gestión de capacidad de la infraestructura tecnológica.

Contar con un indicador de disponibilidad de servicios core de modo tal permita tomar acciones con respecto a las necesidades de capacidad.

Proyecto "Trabaje en Casa" Resultados 2025

Desde su implementación en el año 2022, el modelo de teletrabajo "Trabaje en Casa" se consolidó como una estrategia organizacional orientada al fortalecimiento del talento humano, la mejora del desempeño y el cumplimiento de los objetivos corporativos. Durante los años 2023, 2024 y 2025, el proyecto ha evidenciado resultados positivos en productividad, compromiso y eficiencia operativa.

Durante el año 2025, el programa continuó generando impactos favorables en la organización, contribuyendo al equilibrio entre la vida laboral y personal de los colaboradores, al desarrollo del talento humano y al cumplimiento de las metas institucionales.

Al cierre del año 2024, se registraban 395 colaboradores en modalidad de teletrabajo. Para el cierre del año 2025, el programa contó con 385 colaboradores, esta variación corresponde a factores externos al programa, principalmente renuncias voluntarias, lo cual no representó una disminución estructural del modelo. Por el contrario, se evidenciaó estabilidad, madurez y consolidación del sistema de teletrabajo dentro de la organización.

El proyecto "Trabaje en Casa" permitió:

- Mantener niveles sostenidos de productividad y desempeño.
- Fortalecer el compromiso y la responsabilidad de los colaboradores.
- Optimizar recursos físicos y operativos.
- Generar beneficios sociales, ambientales y organizacionales.
- Mejorar la calidad de vida laboral.

Estos resultados ratifican la efectividad del modelo como una herramienta estratégica para la gestión del talento humano.

Gestión Ambiental y Sostenible

En el periodo 2025 se aprovecharon 19 toneladas de residuos lo que representó el 20% de los residuos ordinarios generados, recaudando $2,239,730. Estos beneficios económicos que se recibieron, derivados de la venta de los materiales aprovechables y susceptibles a ser transformados en otros productos mediante el reciclaje, son donados mediante consignación a la fundación FUNTALENTUM. Adicionalmente, dentro de los procesos de voluntariado se realizaron dos campañas de Donatón dentro de la compañía con alcance nacional donde se recolectaron 1.645 enseres entre ropa, zapatos, juguetes, libros y útiles escolares.

Se realizó la entrega responsable de 2.8 toneladas de activos fijos tecnológicos, 1.1 toneladas de activos para chatarrización y 332.4 kilogramos de otro tipo de residuos, donde el aliado estratégico nos generó un pago por $3,377,140.

La cantidad de árboles que se evitaron talar fue de 320, asimismo las toneladas recuperadas equivalen a evitar 5.083 m3 de agua en el consumo en la producción de nuevo papel y evitando consumir también 131.781 kWh.

Certificación en Responsabilidad Social Empresarial

Se recibió por décima vez consecutiva el certificado de FENALCO sobre Responsabilidad Social Empresarial otorgado por la Corporación FENALCO SOLIDARIO Colombia.



Habilitaciones Oficiales de Salas de Lactancia

Salud Total EPS-S se encuentra en proceso de implementación de la Sala de Lactancia en todas sedes administrativas de las sucursales en el marco del fortalecimiento de la Estrategia de Salas de Lactancia en el entorno laboral. El propósito es brindar un espacio para el bienestar de las mujeres lactantes y promover la lactancia materna.

A corte de diciembre de 2025, la EPS tiene 16 salas de lactancia a nivel nacional, 13 de ellas certificadas y 3 se encuentran en proceso de certificación.



Gestión Operativa de Servicios de Tecnología de la Información

Durante 2025, se gestionó la continuidad operativa, la protección de la información y la evolución tecnológica de la organización, mediante la operación de sus servicios estratégicos y la ejecución de iniciativas clave de modernización.

Plataformas e Infraestructura

- Administración de Servidores y virtualización
- Disponibilidad y operación tecnológica
- Respaldos BD Core

Casos atendidos: **2.271**
Indicador Disponibilidad **99.48%**
Indicador Respaldos **100%**

Se garantizó la alta disponibilidad y estabilidad de la infraestructura tecnológica crítica, mediante la administración integral enter para generar espacio entre párrafos.
Durante el periodo se gestionaron 2.271 eventos operativos, alcanzando un nivel de disponibilidad del 99.48 %, lo que permitió asegurar la continuidad del negocio y la operación de los sistemas core.

Adicionalmente, se ejecutaron procesos de respaldo y protección de bases de datos críticas, fortaleciendo la integridad y disponibilidad de la información institucional.

Soporte y Atención de usuarios

- Mesa de ayuda
- Soporte en Sitio
- Gestión de Incidentes

Casos atendidos mesa: **38.370**
Casos atendidos Sitio: **12.330**

Se aseguró una atención oportuna y eficiente a los usuarios, consolidando la mesa de ayuda como punto único de contacto para la gestión de incidentes y requerimientos tecnológicos.

En 2025 se atendieron 38.370 casos a través de la mesa de ayuda y 12.330 solicitudes de soporte en sitio, contribuyendo a minimizar tiempos de indisponibilidad, sostener la productividad institucional y fortalecer la experiencia del usuario.

Ciberseguridad y Redes

- Protección contra amenazas
- Vulnerabilidades
- Monitoreo y respuesta a incidentes
- Conectividad

Casos atendidos: **1.989**
Indicador **100%**

Se fortaleció el modelo de protección tecnológica y de conectividad, mitigando riesgos asociados a amenazas, vulnerabilidades y eventos de seguridad de la información.

El servicio incluyó la gestión de accesos, monitoreo, atención de incidentes de seguridad y administración de la red de comunicaciones. Durante el año se gestionaron 1.989 casos relacionados con ciberseguridad y redes, asegurando la continuidad de los servicios digitales y la protección de los activos de información de la organización.

Soporte Segundo Nivel – Gestión Tecnológica

Casos gestionados: **23.411**
Indicador de resolución de casos **100%**

Se garantizó la resolución efectiva de incidentes de mayor complejidad técnica, mediante análisis especializados y escalonamiento controlado en plataformas estratégicas.

En 2025 se resolvieron 23.411 casos, logrando una tasa de resolución del 100%, reflejo de la madurez operativa y la capacidad técnica del equipo.

Proyectos y Evolución Tecnológica

- Implementación PAM
- Implementación análisis continuo de Vulnerabilidades
- Renovación Infraestructura IT
- Ampliación enlaces de Comunicación
- Implementación de copias inmutables
- Renovación de infraestructura de redes

Se ejecutaron proyectos estratégicos orientados a modernizar la infraestructura, fortalecer la seguridad y mejorar la conectividad institucional.

Entre las principales iniciativas se destacan:

- Implementación de la solución de Gestión de Accesos Privilegiados (PAM).
- Ejecución de análisis de vulnerabilidades.
- Renovación de infraestructura IT y de redes.
- Ampliación de enlaces de comunicación.
- Implementación de copias inmutables para protección avanzada de la información.

Estas acciones permitieron elevar el nivel de madurez tecnológica, reforzar los controles de seguridad y asegurar una evolución digital sostenible alineada con los objetivos del negocio.

DWH

Planeación

- Plan Operativo Anual (POA).
- Plan Estratégico TICs (PETIC).
- Solicitudes de servicio CA

Durante el periodo se ejecutaron las actividades previstas en los instrumentos de direccionamiento institucional. El Plan Operativo Anual (POA) y el Plan Estratégico de TIC (PETIC) guiaron las prioridades de desarrollo y mantenimiento de los activos de información. Adicionalmente, la gestión de solicitudes de servicio del Centro de Atención (CA) permitió organizar la demanda interna y asegurar que los requerimientos de las áreas de negocio fueran atendidos dentro de los tiempos establecidos.



Ingeniería de datos

- Tablero de pagos de servicios.
- Tablero de prestación efectiva.
- Tablero de reserva técnica.

Se avanzó en la construcción y consolidación de productos analíticos clave para la operación. Entre ellos se destacan el tablero de pagos de servicios, el tablero de prestación efectiva y el tablero de reserva técnica, los cuales fortalecieron el seguimiento financiero, operativo y actuarial. Estos desarrollos se integraron bajo estándares de calidad, seguridad y trazabilidad, garantizando información confiable para la toma de decisiones.

Distribución

- **2.232** solicitudes de servicio radicadas por las áreas de la EPS.
- **94.43%** indicador de cumplimiento

En materia de atención de requerimientos, se gestionaron 2.232 solicitudes de servicio provenientes de las áreas, alcanzando un 94.43% de cumplimiento. Este resultado refleja eficiencia operativa y capacidad de respuesta oportuna, permitiendo que la información requerida para análisis, operación y control estuviera disponible en los plazos establecidos.

Relacionamiento Entes

- Apoyo generación de información para Contraloría y Procuraduría dentro de los tiempos establecidos.
- Apoyo generación información reserva técnica.
- Apoyo generación información estudio de suficiencia UPC.
- Apoyo generación información Circular 030.

Se brindó apoyo técnico en la consolidación y entrega de información para los diferentes entes de control, incluyendo Contraloría, Procuraduría y organismos regulatorios. Asimismo, se atendieron requerimientos específicos asociados a reserva técnica, estudios de suficiencia UPC y reportes derivados de la Circular 030, cumpliendo los tiempos y lineamientos solicitados y fortaleciendo la confianza institucional.

Mejoramiento

- Automatización del 80% de procesos de datos de la gestión comercial.

Como parte de las acciones de optimización, se logró la automatización del 80% de los procesos de datos de la gestión comercial, reduciendo cargas operativas, minimizando riesgos de error y mejorando la disponibilidad de información. Esta automatización contribuyó a un modelo de gestión más eficiente, enfocado en análisis y valor agregado.

Mantenimiento y Desarollo de Software

Planeación

- Plan Operativo Anual (POA).
- Plan Estratégico TICs (PETIC).
- Requerimientos dueños proceso

Durante el año 2025, el proceso de desarrollo se gestionó bajo un esquema de planeación alineado al Plan Operativo Anual (POA) y al Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (PETIC), lo que permitió asegurar la coherencia entre los objetivos estratégicos de la organización y la ejecución operativa. Esta alineación facilitó la priorización de iniciativas, la asignación eficiente de recursos y el seguimiento al cumplimiento de los compromisos definidos para la vigencia.

Asimismo, los requerimientos de los dueños de proceso fueron gestionados mediante mecanismos formales de levantamiento, análisis y priorización, garantizando que los desarrollos respondieran a las necesidades reales del negocio. La participación activa de las áreas usuarias permitió validar el alcance funcional de las soluciones, mejorar la trazabilidad de los requerimientos y contribuir a la optimización de los procesos soportados por los sistemas de información.

Requerimientos normativos

Se implementaron 15 desarrollos para dar cumplimiento a:

- Resolución 2284 de 2024 proceso cuentas médicas
- Resolución 762 de 2023 actualización BDUA
- Circular 006 del 2025 de MIPRES
- Resolución 1442 de 2024 y 1657 de 2025 para
- implementación CIE-11

Indicador: 100%

En cumplimiento de las disposiciones regulatorias aplicables, durante la vigencia se implementaron 15 desarrollos tecnológicos orientados a garantizar la adecuación de los sistemas de información a los requerimientos normativos del sector. Estos desarrollos permitieron dar cumplimiento a la Resolución 2284 de 2024, relacionada con el proceso de cuentas médicas; la Resolución 762 de 2023, correspondiente a la actualización de la Base de Datos Única de Afiliados (BDUA); la Circular 006 de 2025 de MIPRES; y las Resoluciones 1442 de 2024 y 1657 de 2025, para la implementación de la Clasificación Internacional de Enfermedades CIE-11.

La ejecución oportuna de estos desarrollos permitió mitigar riesgos de incumplimiento normativo y asegurar la continuidad operativa de los procesos misionales, alcanzando un indicador de cumplimiento del 100 %.

Requerimientos mejoras

Adicionalmente, se implementaron 199 desarrollos asociados a requerimientos de mejora de los sistemas de información, impactando procesos clave como Afiliaciones, Direccionamiento, Medios Virtuales, Planes Complementarios, Prestaciones Económicas, Enlace y Conciliaciones. Estas iniciativas estuvieron orientadas a optimizar funcionalidades existentes, mejorar el desempeño de las aplicaciones y fortalecer la calidad y oportunidad de la información.

La gestión de estos requerimientos evidenció un alto nivel de respuesta a las necesidades operativas de las áreas usuarias, alcanzando un indicador de cumplimiento del 95.98%.

Automatización

- RPA de radicación de quejas super
- RPA de radicación de solicitudes de referencia y contrareferencia

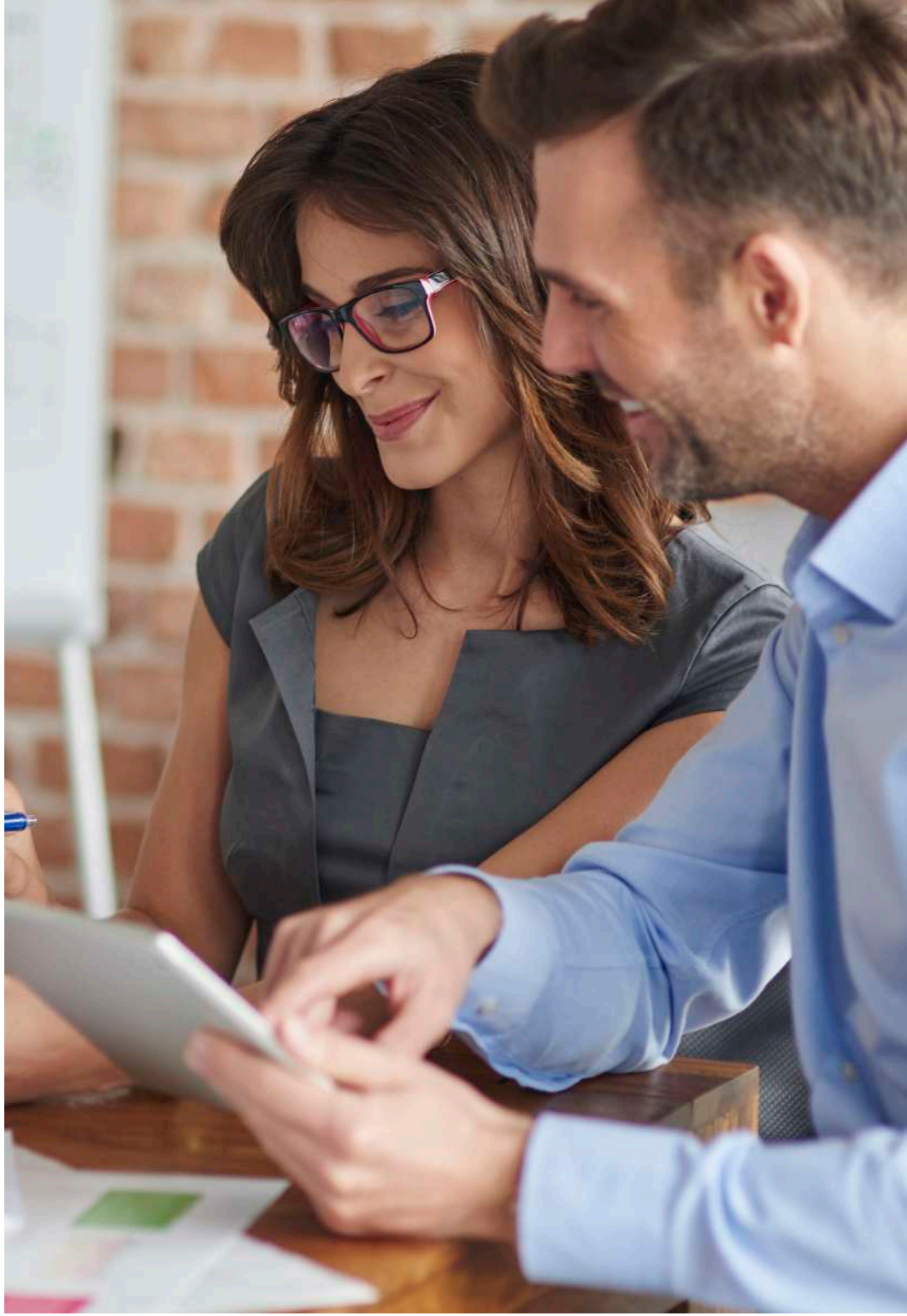
Como parte de la estrategia de eficiencia operativa y optimización de procesos, se implementaron soluciones de automatización, para la radicación de quejas ante la Superintendencia y la radicación de solicitudes de referencia y contrarreferencia. Estas automatizaciones permitieron reducir tiempos de radicación, disminuir errores asociados a la gestión manual y optimizar el uso de los recursos operativos, contribuyendo a una mayor oportunidad y calidad en la atención de estos trámites.

Mejoramiento del proceso de desarrollo

- Comité de radicación de requerimientos
- Mejoras en la calidad y seguridad del código fuente con herramientas especializadas
- Ajustes en lineamientos de desarrollo de software.
- Ajustes requerimientos Entes de Control

Durante el año 2025 se fortaleció el proceso de desarrollo mediante la implementación de acciones de mejoramiento continuo. Entre estas se destacó la conformación del Comité de Radicación de Requerimientos Adicionalmente, se implementaron herramientas especializadas para mejorar la calidad y seguridad del código fuente, fortaleciendo las prácticas de desarrollo seguro.

Asimismo, se realizaron ajustes a los lineamientos de desarrollo de software, incorporando mejores prácticas técnicas y de control, y se adecuaron los desarrollos para atender los diferentes requerimientos de negocio, fortaleciendo el gobierno del proceso y la trazabilidad de las iniciativas implementadas.



Fidelizar a nuestros protegidos

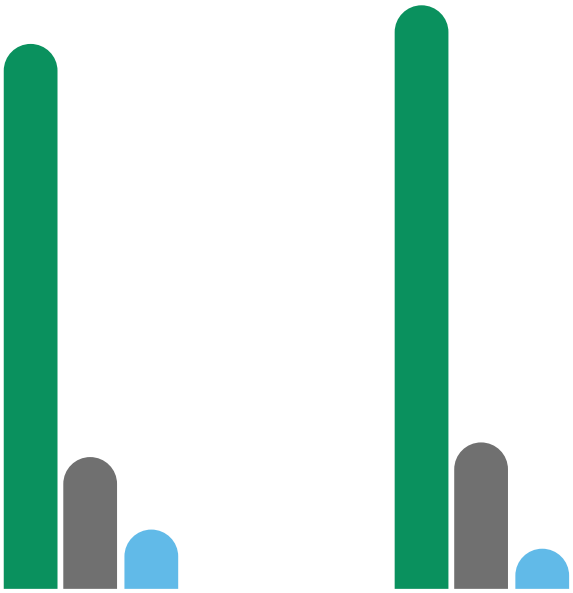
INSPIRADOS EN PROTEGERTE

Establecer un modelo de servicio orientado a la garantía del acceso a los servicios, la satisfacción y fidelización del protegido



Canales de Atención (Presencial y virtual)

A lo largo del año 2025 se realizaron 8.927.975 atenciones por nuestros canales. El Centro de Soluciones en Salud se mantuvo como el canal de preferencia de nuestros protegidos para la atención, pasando de 6.277.350 interacciones en 2024 a 6.766.107 en 2025, este crecimiento en 451.991 interacciones representó el 5%. Se observó un avance positivo en la adopción de herramientas digitales, la Oficina Virtual incrementó su participación del 18% al 19%, alcanzando 1.678.965 gestiones este aumento indica una transición exitosa hacia el autoservicio y la eficiencia digital.



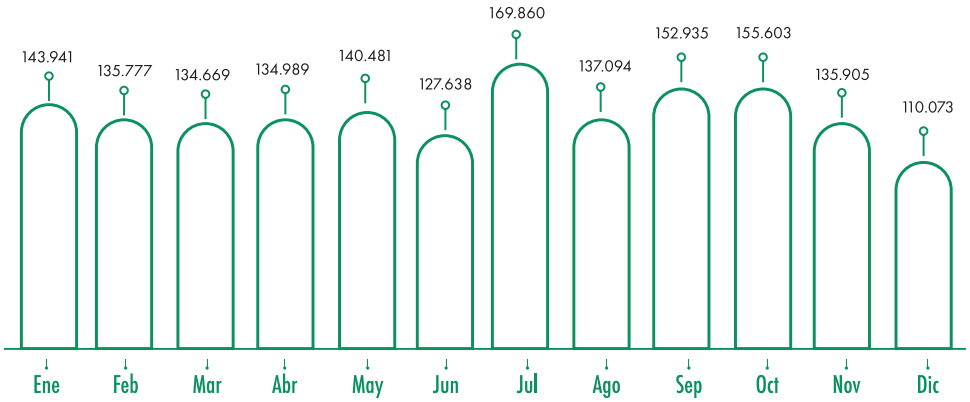
	Año 2024	Año 2025
CSS	74%	76%
Oficina Virtual	18%	18%
Chat Pablo	8%	5%

Fuente: Q-Flow, Ciel Elipsey

Comportamiento Mes a Mes

El mes de julio se posicionó como el periodo de mayor actividad del año alcanzando un total de 860.324 gestiones. Este pico fue liderado por el canal de atención Centro de Soluciones en Salud (CSS) con 642.270 interacciones y la Oficina Virtual con 169.860. El Canal Centro de Soluciones en Salud superó las 600.000 gestiones en enero, mayo y julio y demostrando ser la columna vertebral y resolutiva en momentos de alta demanda. La Oficina Virtual mantuvo una participación constante, con su punto máximo en julio (169.860). Reforzando la adopción digital como alternativa eficiente al canal físico, Chat Pablo registró su mayor volumen de apoyo en enero (55.273) y julio (48.194) este actuó como un regulador clave de carga en periodos de alta afluencia.





Fuente: Reportes 3G

Canales Asistidos

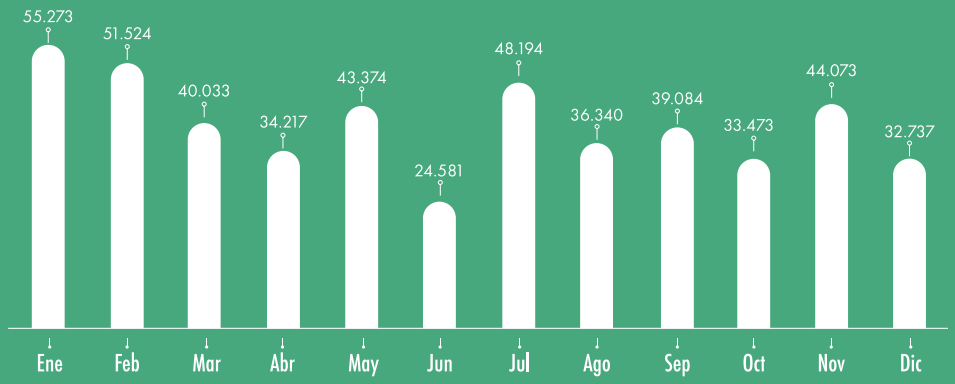
Oficina Virtual

Disponible en nuestra página web saludtotal.com. A través de este canal se puedieron realizar transacciones de manera ágil y cómoda desde el lugar en donde se encuentra el protegido durante las 24 horas del día:

La disponibilidad 24/7 de la Oficina Virtual ha permitido que el protegido gestione sus necesidades de manera autónoma, logrando un acumulado anual de 1.678.965 interacciones. Durante 10 de los 12 meses del año, el canal se mantuvo por encima de las 130.000 gestiones mensuales, lo que reflejó un hábito de uso ya instalado y confiable en la población protegida. Entre septiembre y octubre se registró un repunte sostenido, superando las 150.000 gestiones por mes (septiembre: 152.935, octubre: 155.603), consolidando el canal como una alternativa robusta frente a los medios tradicionales.

Pablo tu asesor en línea

Durante el 2025, este canal atendió 482.903 conversaciones. La tendencia de uso de Pablo muestra una correlación con los picos de la Oficina Virtual. En julio, cuando la Oficina Virtual alcanzó su máximo, Pablo también tuvo un repunte significativo, confirmando que ambos canales formaron un ecosistema digital integrado.



Fuente: Elipse

Atención Presencial

Contamos con 136 puntos de atención presencial; 58 Centros de Soluciones en Salud, 47 Gestores de Servicios y 31 Gestores Satélites, cubriendo así los departamentos donde tenemos presencia en sucursales.

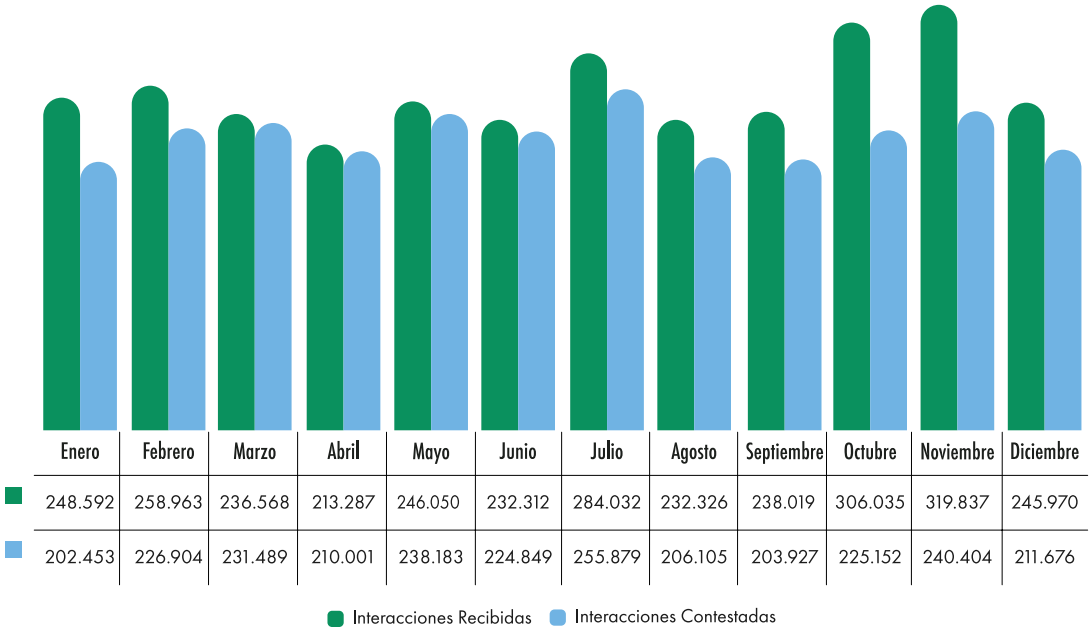
Se gestionaron satisfactoriamente 6.766.107 atenciones asegurando el respaldo y la cercanía con el protegido. A continuación, detallamos sedes nuevas, traslados y ampliaciones realizadas en el 2025:

Ciudad	Ubicación / Dirección	Tipo de Novedad	Mes de ejecución
Medellín	Cra 43a No.34-165 C.C. Almacentro, Piso 1	Traslado y Ampliación	Junio
Santa Marta	Avenida Libertador No. 30 - 60 C.C. Burano Mall y Tower, Local 115	Traslado y Ampliación	Julio
Neira	Calle 11 No. 9 - 14	Apertura	Julio
Barranquilla	Carrera 74 No. 76 - 91 Nte. Centro Histórico	Apertura	Agosto
Dosquebradas	Calle 17 No. 10 - 33 Conjunto Ópalo, Local A	Apertura	Septiembre
Tunja	Avenida Norte 47a - 40 Piso 2 C.C. Centro Norte Local 84	Traslado y Ampliación	Abril
Acacías	Calle 13 No. 26 - 36 B. San José	Traslado y Ampliación	Diciembre
Bogotá D.C	Carrera 67a No. 4G - 30 Américas	Ampliación	Diciembre

Línea Total

Línea Total brindó opciones de consulta y gestión de trámites y/o servicios lo que convirtió este canal en uno de los más consultados, en el 2025.

Se contestaron 2.729.621 interacciones, el promedio mensual fue de 227.468 con un crecimiento importante en el segundo semestre.



	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Interacciones Recibidas	248.592	258.963	236.568	213.287	246.050	232.312	284.032	232.326	238.019	306.035	319.837	245.970
Interacciones Contestadas	202.453	226.904	231.489	210.001	238.183	224.849	255.879	206.105	203.927	225.152	240.404	211.676



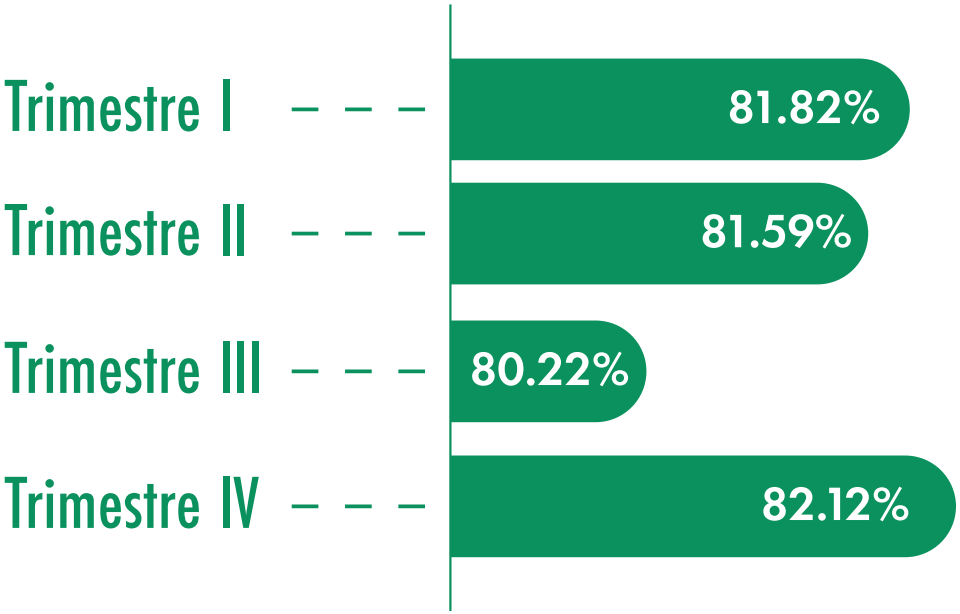
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Interacciones Recibidas	32.746	36.421	48.227	41.182	49.617	36.391	45.084	32.003	34.087	43.006	29.189	23.789
Interacciones Contestadas	32.240	35.275	45.338	39.258	48.934	35.529	44.247	30.918	33.780	40.028	28.737	23.517

La línea de autorizaciones para municipios y áreas rurales, busca facilitar el acceso a la radicación, gestión, respuesta y confirmación oportuna de los direccionamientos solicitados por los protegidos e IPS de los municipios y áreas rurales donde no se cuenta con atención presencial.

Se registraron un total de interacciones contestadas: 437.801, promedio interacciones recibidas 37.665 al mes.

Satisfacción Global

Durante el año se tuvo una satisfacción promedio de 81.44%. Los ámbitos mejor valorados fueron: hospitalario con un promedio de 82.80%, seguido de ambulatorio con un 82.53%. En cuanto a los departamentos con mayor puntuación durante el 2025 se encuentran Sucre con un 89.60%, Córdoba con un 88.78%, Caldas con un 85.83 % y Cesar con un 84.73%.



Fuente: Informe de Tablero de Satisfacción Proveedor



Asociaciones de Usuarios

En nuestras 15 sucursales tenemos 28 Asociaciones de Usuarios activas con 381 miembros. Se realizaron 343 reuniones, con una asistencia promedio del 90%, dentro de estas reuniones se socializaron diferentes temas como: control social y veedurías, carta de derechos y deberes, autocuidado entre otras. Salud Total EPS-S apoya la labor de nuestras Asociaciones de Usuarios y los motiva día a día con diferentes actividades.



Formación Continua

La capacitación y el desarrollo continuo es el motor fundamental para transformar la atención técnica en una experiencia de servicio humanizada, el programa 2025 se estructuró en misiones críticas que permitieron observar una evolución en las competencias y el compromiso de los diferentes roles con enfoque en Inteligencia Emocional: Fortalecimiento del clima social y la identificación de "momentos de verdad" para transformar crisis en oportunidades. Comunicación 360°: Mejorando la interacción a través de múltiples canales, enfocado en la empatía y la resolución asertiva de conflictos. A nivel nacional participaron 677 colaboradores de servicio al cliente, con una cobertura que superó el 98 %.













Durante el mes de junio se realizó la entrega Kits a las sucursales para el inicio del programa

Misión 1:
Transformando terrenos emocionales

Se fortaleció la faceta de clima ambiente social de trabajo. Identificando momentos difíciles y la manera de transformarlos a partir de la identificación de las emociones oportunas.

Misión 2:
Superando las interferencias de Traviatron

Se desarrolló en el equipo de servicio al cliente la competencia de Comunicación 360°, para que puedan interactuar efectivamente a través de diferentes canales además de fortalecer su capacidad para gestionar situaciones difíciles con empatía, asertividad y resolución efectiva, logrando así una experiencia positiva en el protegido.

Misión 3:
Cántale a Noxie y regresa a casa

Se fortaleció las competencias de gestión del cambio y negociación en el equipo de servicio al cliente, para mejorar su adaptación a entornos dinámicos y negociación de soluciones efectivas que satisfagan tanto los objetivos planteados como la experiencia del protegido.

Fidelizar a nuestros protegidos

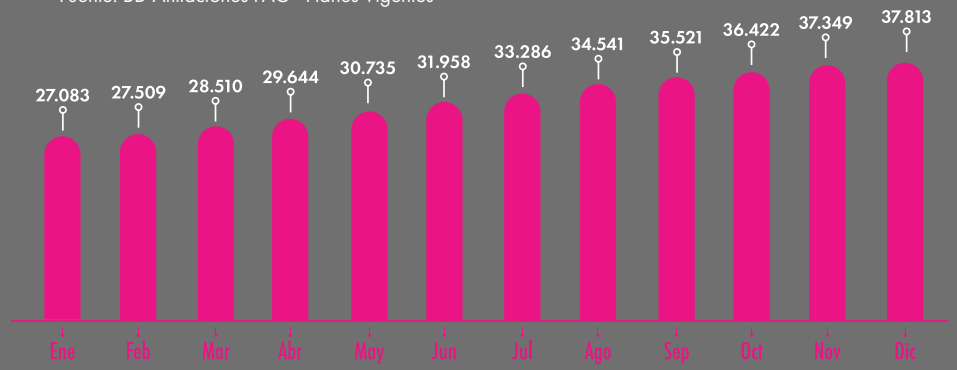
Complementa
TU SALUD

Fortalecer los planes de atención complementaria y alianzas con aseguradoras brindando servicios diferenciales y con calidad, buscando la fidelización de los usuarios y empresas clientes.

Planes Complementarios

Salud Total EPS-S reafirmó su desempeño en los Planes de Atención Complementarios (PAC) con un crecimiento del 41%, respecto al año 2024 alcanzando más de 37.800 planes vigentes. El Plan Alfa lideró con el 54% de participación total.

Fuente: BD Afiliaciones PAC - Planes Vigentes



Es de resaltar que el 98% corresponden a planes de cobertura médica y el 2 % corresponde al PAC odontológico Omega.









Los 37.323 afiliados vigentes por sucursal al Plan de Atención Complementaria presentaron la siguiente distribución, donde la mayor concentración estuvo en Cundinamarca con una participación del 49.1%:

Sucursal	No. Afiliados PAC
Cundinamarca	18.338
Antioquia	3.662
Risaralda	3.302
Atlántico	2.647
Bolívar	2.482
Tolima	2.324
Santander	1.374
Valle del Cauca	1.184
Caldas	595
Girardot	440
Cesar	307
Magdalena	286
Sucre	247
Córdoba	135
Total	37.323

Fuente: PAD Operaciones Comerciales

Apertura de Contratos Colectivos

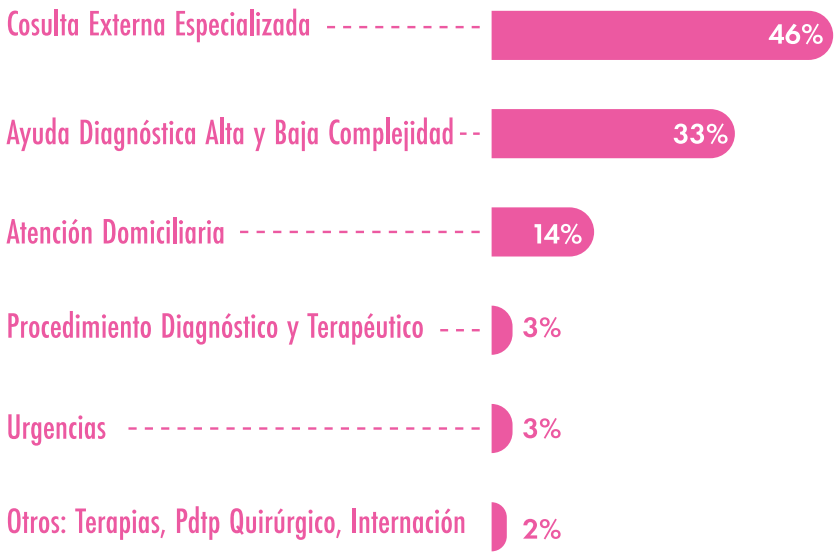
Durante el año, PAC Salud Total consolidó una cartera con 96 contratos colectivos con organizaciones corporativas de alto nivel. Estos acuerdos demostraron el compromiso de las empresas contratantes por garantizar el bienestar integral a sus colaboradores y sus familias.

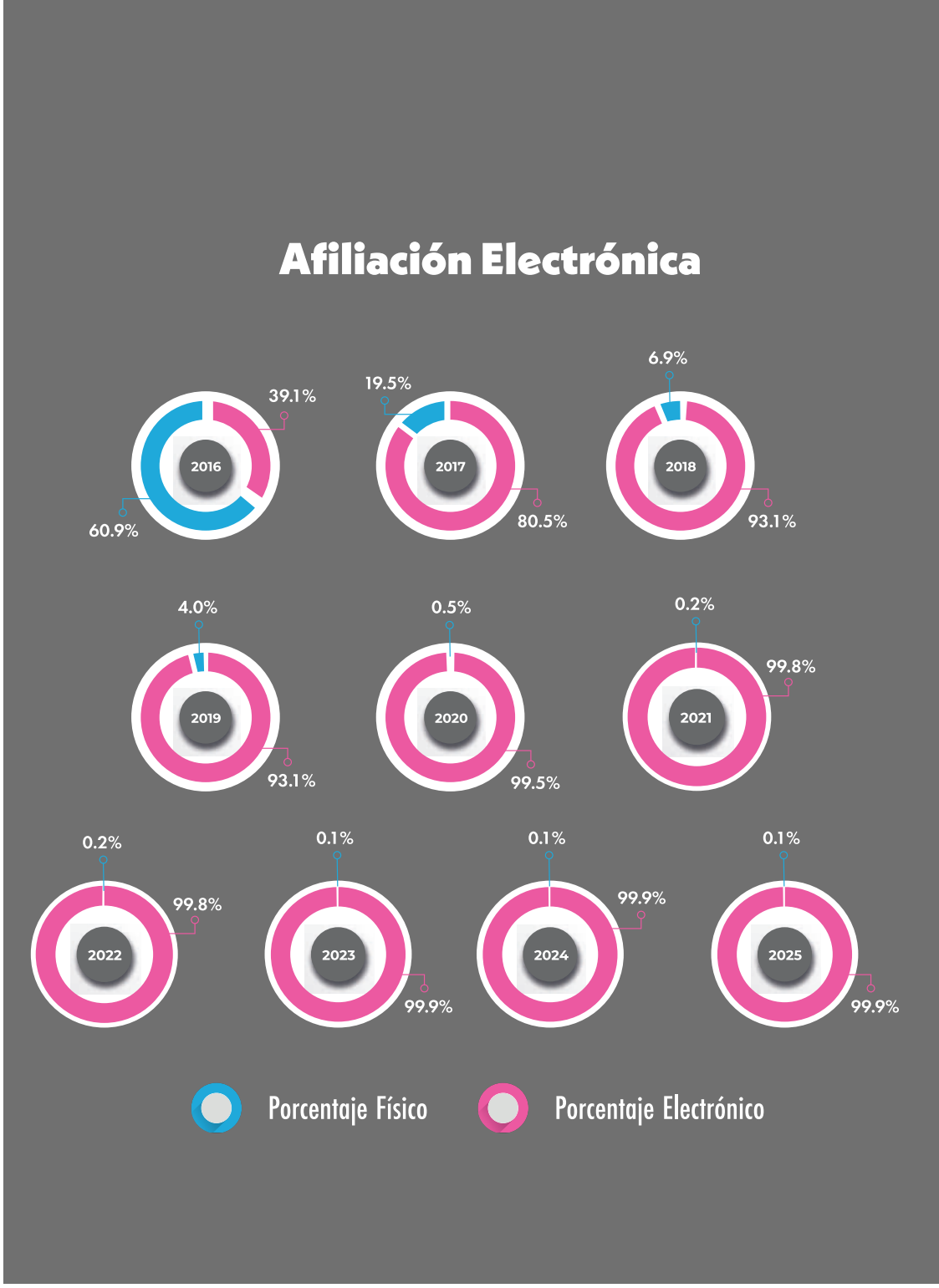
Red de prestadores

Al cierre del 2025, PAC Salud Total consolidó una red asistencial conformada por 232 Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS), con presencia en 14 ciudades principales. Esta red garantizó la cobertura y atención integral de nuestros usuarios afiliados al PAC

Frecuencia de uso de los servicios:

Se prestaron más de 240.000 servicios agrupados en los siguientes tipos de servicio:





Desarrollar y fortalecer el talento humano de la organización

Creciendo

JUNTOS

Mantener y desarrollar un recurso humano competente y de alto desempeño alineado con los objetivos organizacionales, fomentando un ambiente social de trabajo que promueva el bienestar integral, la conciliación y la seguridad y salud en el trabajo.



Dando continuidad a la gestión de la estrategia "Creciendo Juntos" asociada al impacto del proceso de gestión humana y a través de la cual buscamos mantener y desarrollar un recurso humano competente y de alto desempeño alineado con los objetivos organizacionales, a partir de un ambiente social de trabajo que promueva el bienestar laboral, la seguridad y salud en el trabajo y la conciliación en la vida personal, laboral y familiar.

Para ello durante el año 2025 la gestión de nuestro proceso se enmarcó en el desarrollo de los siguientes planes operativos anuales, los cuales se encaminaron de manera integral para atender los siguientes retos:

Estructurados:
Estructura - planta - perfiles

Mentalizados:
Salud y bienestar mental

Apasionados:
Por las personas y los resultados

Para dar alcance a estos retos en la vigencia 2025, se establecieron estrategias orientadas a:

1.

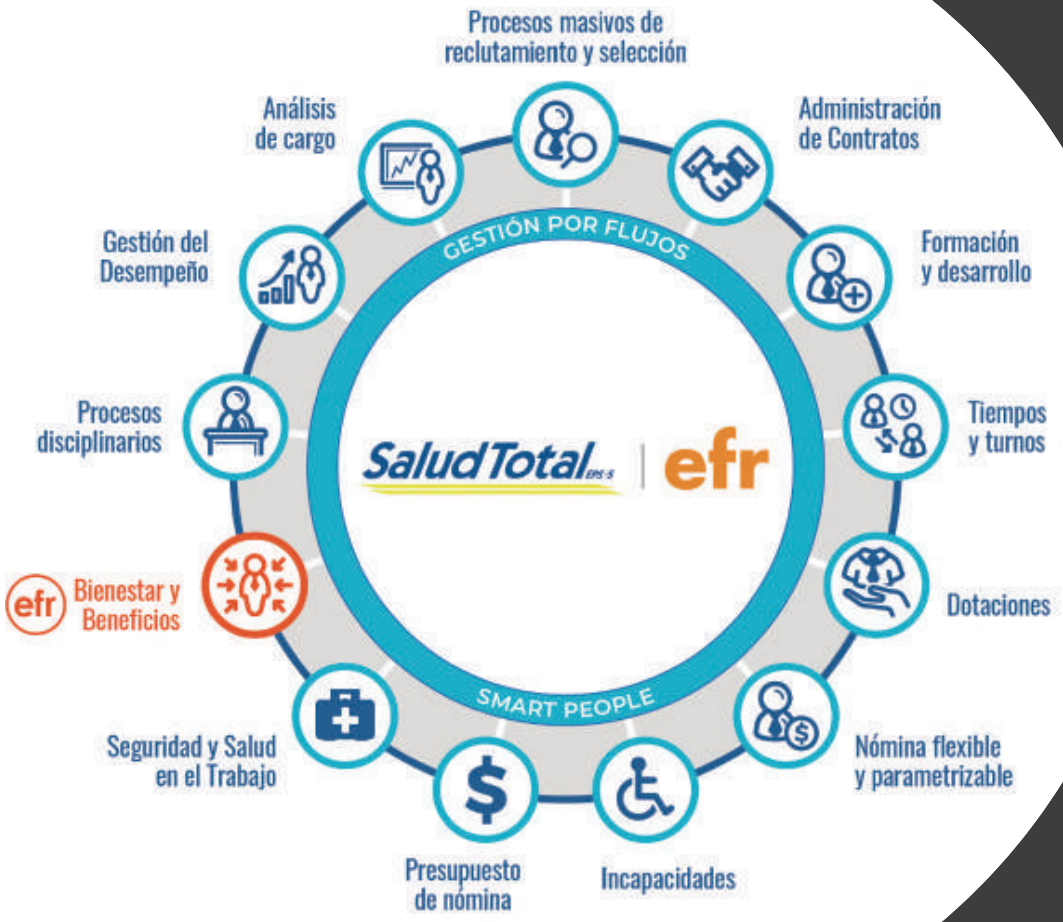
Alinear las estructuras, planta y los perfiles de cargo con los cambios de organizacionales permitiendo garantizar su control y mayor efectividad en todos los procesos de gestión humana y su impacto a toda la organización.

2.

Garantizar el mejoramiento de las condiciones de salud físicas y mentales de los colaboradores, con el propósito de mitigar el impacto que generan las demandas emocionales, cuantitativas y del trabajo en su calidad de vida para todos los colaboradores de la EPS.

3.

Mejorar las competencias de los líderes para la gestión de personas con el fin de facilitar la obtención de resultados, el buen clima y la mitigación de los riesgos psicosociales a través del desarrollo y el fortalecimiento del bienestar integral de manera que se pueda operar con calidad los procesos y llegar a las metas organizacionales en ambientes de trabajo adecuados, saludables y seguros.



En Salud Total EPS-S para dar cumplimiento al proceso de talento humano aseguró la gestión de una serie de procedimientos y actividades que nos permitieron abordar integralmente no solo las necesidades organizacionales sino también las necesidades de los colaboradores, enmarcados en el ciclo general de la cadena de valor de gestión humana.

Como uno de los ejes transversales de la gestión del proceso de gestión humana continuamos gestionando nuestro modelo de empresa familiarmente responsable (efr), compromiso que renovamos anualmente en nuestras auditorías de seguimiento y con el cual la compañía recibio su primer certificado de efr en el 2018, y estableció como propósito "equilibrar la vida laboral, personal y familiar de sus colaboradores siendo conscientes del valor y la importancia que esto implica para la compañía y la sociedad en general", así mismo como objetivo se ubicó a la conciliación en el ADN de la compañía, generando políticas y medidas efr para el bienestar y desarrollo de los colaboradores(as) y el bienestar de sus familias.

Lo anterior se hizo posible a través de estos compromisos:

Contribuir al bienestar de nuestra gente.

Promover el trabajo bajo un ambiente positivo.

Gestionar las necesidades expuestas e impactar a sus familias.

Gestionar un portafolio de medidas atractivo para los colaboradores y sus familias.

Disminuir la rotación nacional.

Mejorar el clima organizacional y el desempeño de nuestros colaboradores.

Propender por un ambiente de trabajo sano, seguro y saludable que impacte positivamente la salud de todos nuestros colaboradores.



Durante el año 2025 recibimos nuevamente auditoría de recertificación efr, reafirmando nuestro compromiso de continuar contribuyendo a la conciliación de la vida personal familiar y laboral de nuestros colaboradores y su extensión en la cadena de valor.

Las actividades de gestión de nuestro modelo efr se han desarrollado dando alcance a nuestros 2.988 colaboradores a nivel nacional impactando su bienestar, como se puede observar a continuación en donde se identifica que nuestra planta presenta una distribución del 73% corresponde a mujeres y el 27% a hombres.

En cuanto a los indicadores trazadores de nuestra gestión se resalta:



Rotación de personal:

Promedio de rotación fue de 2.07 % promedio general año lo que significa que se logró disminuir la rotación de personal frente al resultado del año 2024 que fue de 2.41%.



Efectividad en la selección:

Promedio año fue de 73 % manteniéndose dentro del comportamiento histórico que ha venido presentando este indicador.

Sucursal	No. Colaboradores
Dirección General	1.237
Cundinamarca	291
Tolima	154
Antioquia	150
Atlántico	138
Santander	135
Caldas	120
Risaralda	109
Magdalena	107
Bolívar	103
Valle del Cuca	90
Cesar	82
Meta	68
Córdoba	65
Sucre	60
Girardot	59
Armenia	11
Huila	9
Total General	2.988

Dentro de las estrategias de capacitación y desarrollo a nuestros colaboradores se desplegaron acciones importantes tales como:

Bienvenida institucional:

La información que contiene esta inducción es relevante a los procesos de la organización, como plataforma estratégica, modelo de competencias, efr, gestión humana, normatividad ISO 9001 e ISO 27001, SARLAFT, adicional a diversos temas que son congruentes con la organización.

Como parte de las acciones de fortalecimiento desarrolladas en el año 2025 se logró continuar mejorando en los resultados en la inducción institucional mensual, mediante la estrategia virtual por medio de la plataforma Unitotal en esta oportunidad la cobertura de la inducción para el año cerró en 91.83% mostrando un resultado mayor al alcanzado en el año inmediatamente anterior.

Escuela de Aseguramiento en Salud

La escuela de aseguramiento en salud es un programa de reinducción que se realiza para todos los colaboradores de la organización en donde se realiza el cierre del Programa de auditoría para el mejoramiento de la calidad – PAMEC, el cual va dirigido a todos los colaboradores de la organización y busca desarrollar las competencias necesarias para diseñar, implementar, evaluar y sostener el programa de auditoria para mejoramiento de la dalidad (PAMEC) alineado con la normatividad vigente. Para este cierre, se logró obtener un 85.76% de cobertura.

Seguridad y salud en el trabajo

Enmarcados dentro del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y con el objetivo de proteger la seguridad y salud de todos los colaboradores, dimos continuidad a nuestra gestión activa para la identificación de los peligros, evaluación de los riesgos y establecimiento de los respectivos controles en todas las actividades y sedes de trabajo, así como también continuamos dando cumplimiento a la normatividad nacional vigente: para dar alcance a lo anterior se desarrollaron actividades mediante la gestión de los riesgos, lo cual continua generando un impacto positivo en la disminución de la frecuencia y severidad de los accidentes laborales y la prevalencia e incidencia de la enfermedad laboral y de origen común, como conclusiones principales de la gestión del sistema de seguridad y salud en el trabajo se destacan:

La frecuencia de accidentalidad del año 2025 correspondió al 0.11%, esto producto de las acciones desplegadas para impactar positivamente las condiciones de seguridad y prevención de los colaboradores en el desarrollo de sus funciones, mostrando un resultado mejor al presentado en el año inmediatamente anterior.

En cuanto a la gestión de los comités normativos se destacó el Comité paritario de seguridad y salud en el trabajo (COPASST), que se reunió con una periodicidad mensual abordando temáticas relacionados con: indicadores el SG-SST, seguimiento a la accidentalidad, resultado de inspecciones, entrega y reposición de elementos de protección personal. Asimismo, el comité de emergencias se reunió de manera trimestral para fortalecer el plan de emergencias de cada sucursal, para la planeación del simulacro Nacional ejecutado en el mes de octubre y para recibir capacitación sobre roles y responsabilidades de este.

Durante el año, los brigadistas fueron certificados bajo la resolución de bomberos 0256 de 2014, lo cual permitió, además del cumplimiento normativo, el fortalecimiento para la operatividad del plan de emergencias.

Generar sostenibilidad empresarial

PRESENTES *en el futuro*

Articular a los diferentes actores del sistema para brindar atención integral desde la salud pública, la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad, del diagnóstico oportuno, el tratamiento, la rehabilitación y los cuidados al final de la vida

De acuerdo con la estrategia "Presentes en el futuro", al cierre del año 2025 mantenemos el 4to lugar por número de afiliados compensados en las EPS del Régimen Contributivo, a continuación, detallamos la población vigente:

5.422.755

Total Protegidos cierre 2025

3.829.891

Protegidos Régimen Contributivo

1.592.864

Protegidos Régimen Subsidiado

Nos enfocamos en garantizar la sostenibilidad financiera a través de estrategias comerciales que aseguren el ingreso, la gestión de los riesgos en salud de los protegidos y la administración eficiente de los recursos.

El crecimiento de protegidos frente al año 2024 fue del 5.5%, con 284.174 usuarios.

Total Protegidos al cierre 2025

855 municipios de régimen contributivo

848 municipios de régimen subsidiado por movilidad

Se incluyen municipios en donde aplicamos portabilidad.

Planes Complementarios

37.323

Afiliados vigentes (desde octubre de 2017)



Fuente: CMI (Cuadro de Mando Integral Salud Total) Operaciones.
Sistema de Información Base de Datos Afiliados

Distribución de Protegidos Vigentes

La población de protegidos vigentes al cierre de 2025 es de 5.422.755 usuarios, de los cuales el 70.6% pertenecen al régimen contributivo y el 29.4% restante a régimen subsidiado.

Sucursal	Vigentes Régimen Contributivo	Vigentes Régimen Subsidiado	Total Vigentes
Cundinamarca	1.156.784	293.461	1.450.245
Antioquia	442.785	134.233	577.018
Atlántico	328.041	117.720	445.761
Risaralda	259.22	116.764	375.984
Tolima	171.212	168.93	340.142
Bolívar	248.186	88.375	336.561
Santander	187.046	108.355	295.401
Magdalena	171.118	94.417	265.535
Valle del Cauca	201.551	62.108	263.659
Caldas	128.37	123.467	251.837
Cesar	140.711	76.13	216.841
Meta	133.322	51.324	184.646
Córdoba	112.7	54.473	167.173
Girardot	70.549	60.702	131.251
Sucre	78.296	42.405	120.701
Total	3.829.891	1.592.864	5.422.755

Fuente: CMI (Cuadro de Mando Integral Salud Total EPS-S) Operaciones.
Sistema de Información Base de Datos Afiliados.

*Vigentes: son todos aquellos protegidos que se encuentran vinculados a la EPS y su estado de servicio puede ser activo, activo inicial, suspendido, en proceso de traslado o protección laboral

Presencia en Municipios por Sucursal

En el régimen contributivo tenemos presencia en 855 municipios y en Subsidiado en 848, incluyendo aquellos municipios en donde tenemos protegidos por portabilidad.

Sucursal	Municipios Régimen Contributivo	Municipios Régimen Subsidiado
Cundinamarca	155	131
Antioquia	139	139
Valle del Cauca	99	115
Santander	82	80
Tolima	73	77
Meta	49	49
Bolívar	41	41
Magdalena	39	38
Girardot	31	31
Córdoba	28	28
Caldas	27	27
Risaralda	25	26
Cesar	24	24
Sucre	24	23
Atlántico	19	19
Total	855	848

El top cinco (5) de las sucursales que presentaron el crecimiento más representativo en valor porcentual frente al cierre del año 2024 son las siguientes:

1.

Meta 12.2%
20.143 protegidos vigentes

2.

Risaralda 11.5%
38.638 protegidos vigentes

3.

Valle del Cauca 9.6%
23.026 protegidos vigentes

4.

Cundinamarca 9.1%
121.744 protegidos vigentes

5.

Córdoba 6.0%
9.415 protegidos vigentes

Composición Novedades de Afiliación

26.283
Recién nacidos

1.379.198
Novedades

568.238
Producción

Fuente: CMI (Cuadro de Mando Integral Salud Total EPS-S) Operaciones. Sistema de Información. Base de Datos Afiliados.

Unidades de Pago por Capitación - UPC - Compensadas en Contributivo

Crecimiento porcentual 2024 VS. 2025 del 6.0%

Absoluto de 2.404.103 respecto al 2024

Ingreso por UPC Apropiación

Crecimiento porcentual 2024 vs. 2025 del 13.8% (crecimiento absoluto en $720,421 millones de pesos) (enfoque de ventas costo eficiente en mercados y segmentos objetivos).

Unidades de Pago por Capitación - UPC - Compensadas en Subsidiado

Crecimiento porcentual 2024 vs. 2025 del 5.7%

Absoluto de 1.047.924

Ingreso por UPC Apropiación

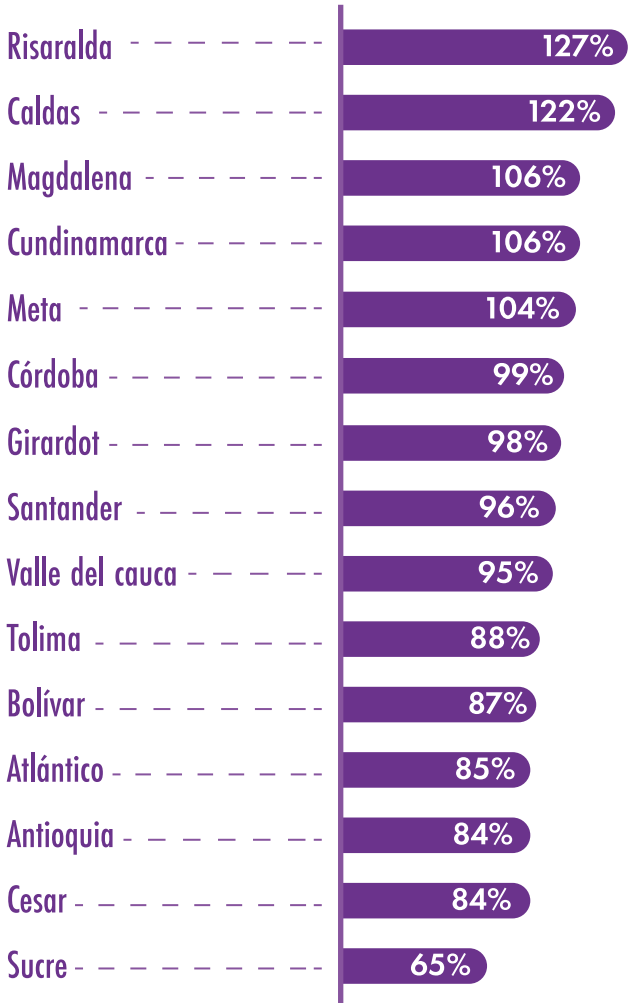
Crecimiento porcentual 2024 vs. 2025 del 12.5%

Crecimiento absoluto de $269,038 millones de pesos.

Gestión Comercial

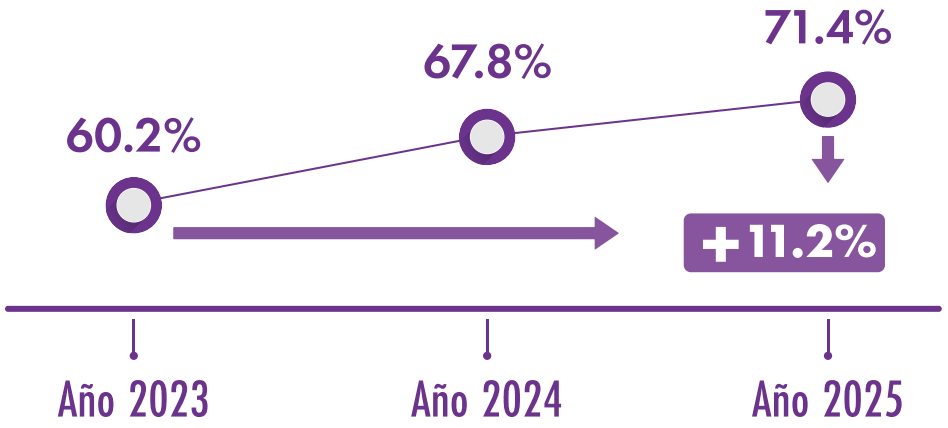
La gestión realizada en el año 2025 se enfocó principalmente en el cumplimiento del presupuesto de radicación PBS acompañado por la definición de indicadores trazadores importantes en la gestión comercial como fueron la productividad diaria por canal de venta, radicación en mercado objetivo, visitas empresariales, efectividad de la afiliación, utilización de la herramienta SAT (Sistema de Afiliación Transaccional), traslados negados o no procedentes. Lo anterior permitió acompañar el cumplimiento del presupuesto de ingresos definido por la compañía.

A nivel nacional se ejecutó el 100.1% del presupuesto de radicación PBS donde una sucursal ejecutó el presupuesto menor al 80%, nueve sucursales entre 80% y 99% y cinco sucursales mayor o igual al 100%:

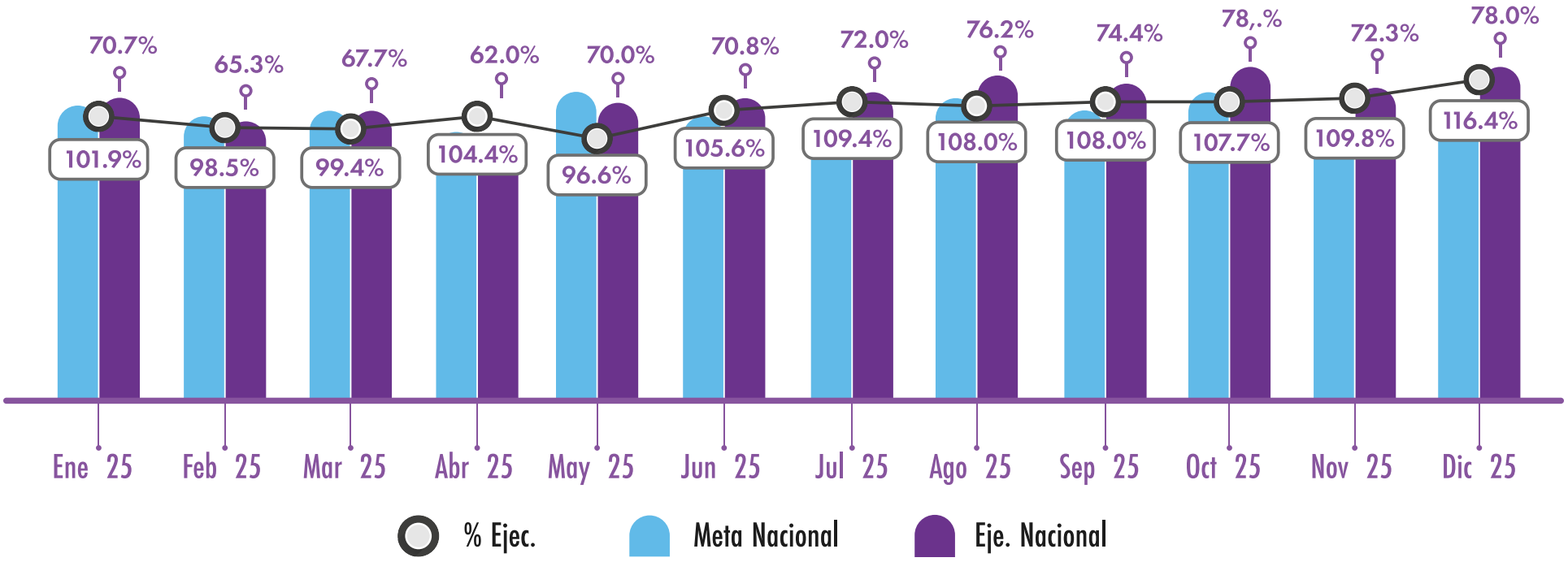


Efectividad de la afiliación PBS - 2023 - 2025

En el indicador de efectividad de la afiliación PBS de los usuarios que compensan, se obtuvo un acumulado de 71.4% sobre una meta del 67.7% lo cual representó una adherencia importante a la estrategia comercial definida al cumplirse la meta en un 105.5% y un aumento de 3.6% puntos porcentuales comparado con el año 2024. Cabe resaltar que entre el año 2023 y año 2025 el promedio año del indicador de efectividad de la afiliación PBS aumentó 11 puntos porcentuales.

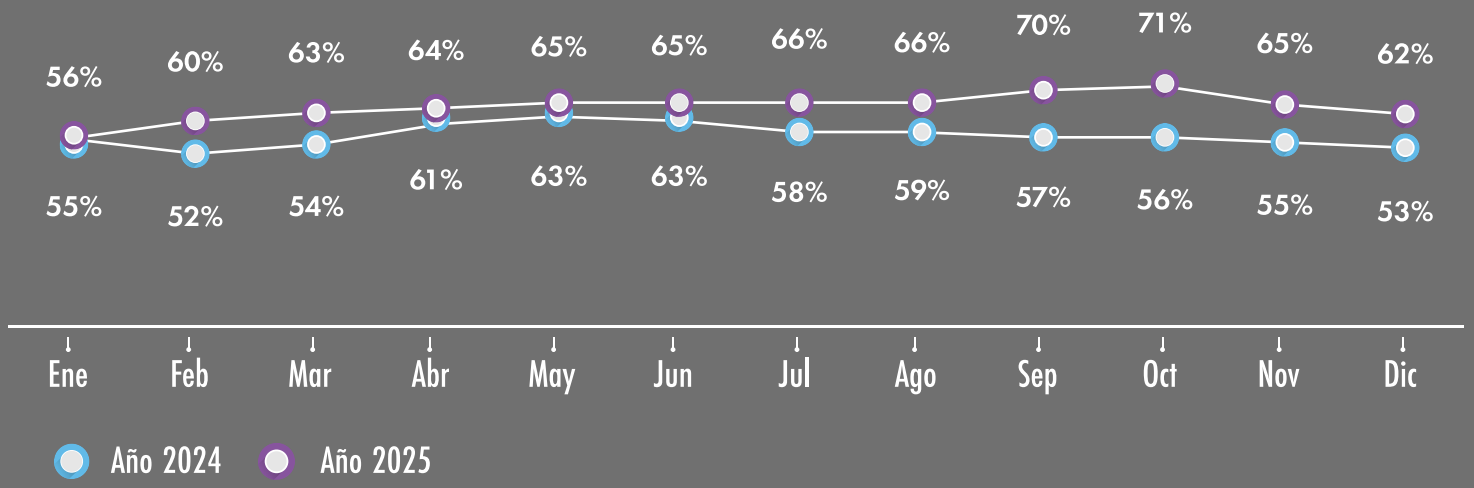


Indicador efectividad de la afiliación PBS año 2025

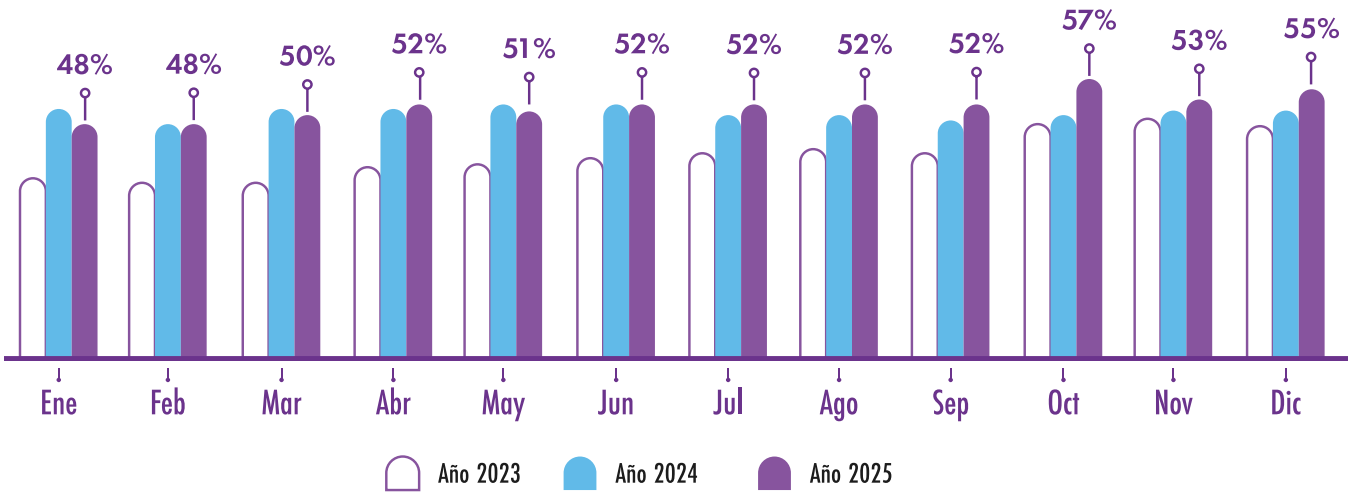


Entre el año 2024 y 2025, se observó un incremento del 7% en la utilización del SAT (Sistema de Afiliación Transaccional) para el proceso de afiliación a Salud Total EPS-S, lo que impactó positivamente en el cumplimiento de la meta de Efectividad de la afiliación.

% Radicación PBS por SAT Sistema Afiliación Transaccional



% Radicación PBS en mercado objetivo



Entre el año 2024 y 2025 el porcentaje de radicación PBS en el mercado objetivo presentó un crecimiento de 2% lo que representó la continuidad de la adherencia a la estrategia comercial por parte de la fuerza comercial.

Desde los diferentes procesos se realizaron actividades de acompañamiento para la fuerza comercial con herramientas de seguimiento, control, capacitaciones y refuerzos en procesos internos al igual que formación en normatividad vigente, se realizaron: las Olimpiadas del Saber, Cursos certificables y Training Week de temas variados que permitieron asegurar el conocimiento integral de la fuerza comercial que promociona la afiliación a Salud Total EPS-S.



Control Interno

A través de una actividad Independiente y objetiva se desarrollaron trabajos de auditoría interna, encaminados a fortalecer el Sistema de Control Interno en Salud Total EPS-S, fundamentados en las normas globales de auditoría interna (IIA), que buscan identificar alertas, recomendaciones y oportunidades de mejora a los procesos, que contribuyan al logro de los objetivos organizacionales.

El resultado obtenido de los trabajos de auditoría muestra una adecuada gestión de Riesgos y controles por parte de los procesos, con algunas debilidades las cuales contaron con recomendaciones dirigidas a la gestión de mejora.

A corte del 31 de diciembre 2025, se obtuvo un avance en el plan anual de auditoría del 96%.

Dentro de las auditorías de prevención del riesgo de fraude, se realizó la verificación de 4.114 de licencias de maternidad e incapacidades por valor de $57,885,510,898, resultando 148 prestaciones económicas por valor de $535,450,179 con indicios de fraude, así también, se identificaron 2.578 casos de presunta falsedad en soportes de incapacidad mayor o igual a 3 días, los cuales fueron debidamente denunciados ante la Fiscalía General de la Nación.

El resultado de los trabajos de auditoría interna, y el seguimiento a las acciones de mejora reafirmaron un alto de compromiso de la organización en el conocimiento y aplicación de mecanismos de control, que contribuyeron a una adecuada y eficaz administración de riesgo, lo que la protege frente a riesgos críticos que puedan impactar negativamente en la operación, garantizando el compromiso de estar: “Presentes en el futuro”.

Sistema Integrado de Riesgos (SIR)

En cumplimiento de lo dispuesto en la Circular Externa 004 de 2018 y la Circular Externa 007 de 2017, la EPS implementó y administró los subsistemas que conforman el Sistema Integrado de Gestión del Riesgo (SIR). Este sistema establece un marco institucional para anticipar, prevenir y gestionar los eventos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos estratégicos, la continuidad operativa, la calidad y seguridad en la prestación de los servicios a los protegidos. La ejecución del SIR promueve la cultura del autocontrol, el uso de información confiable y oportuna y la toma de decisiones basada en datos.

1.

Subsistemas de riesgo implementados:

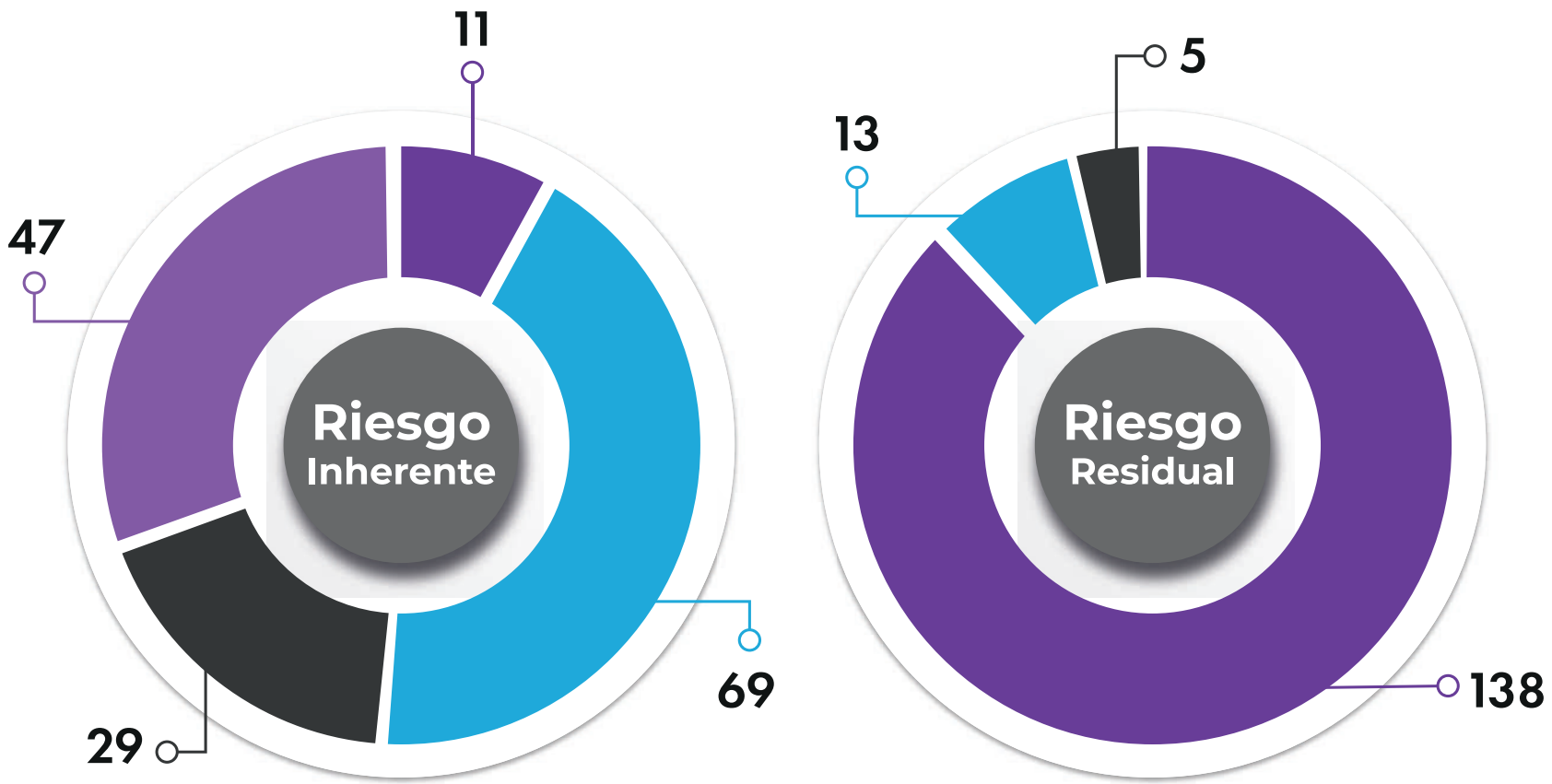
Los subsistemas definidos y administrados por la EPS permiten identificar, medir, controlar y monitorear de forma estructurada los riesgos institucionales en todas las áreas y operaciones de la entidad. Su adecuada articulación garantiza un enfoque integral, coherente con las tolerancias al riesgo y alineado con las políticas internas establecidas.

2.

Fortalecimiento del Sistema Integrado de Riesgos - (SIR)

Durante el año 2025 se fortaleció el Sistema Integrado de Riesgos mediante la migración de los riesgos organizacionales a una nueva plataforma tecnológica. Esta actualización permitió optimizar los procesos de identificación, medición, control y monitoreo, aportando mayor eficiencia y trazabilidad al sistema. Gracias a esta transición, la EPS avanza en su objetivo estratégico de fortalecer la sostenibilidad empresarial, alineándose con la estrategia institucional "Presentes en el Futuro" al consolidar información confiable y oportuna para la toma de decisiones.

Con la transición al nuevo sistema, el análisis del perfil de riesgo residual institucional evidenció que el **88.5%** (138) de los riesgos se ubican en nivel bajo, mientras que el **8.3%** (13) permanecen en un nivel moderado que se encuentra dentro de la tolerancia institucional establecida. Por su parte, el **3.2%** (5) de los riesgos se clasifican en nivel alto, al encontrarse por encima de la tolerancia definida por la EPS. Estos riesgos están bajo seguimiento permanente, mediante la implementación de planes de acción, ajustes y modificaciones necesarios para garantizar su adecuado tratamiento y reducción. En conjunto, estos resultados fortalecen la gestión institucional del riesgo y respaldan la continuidad segura y oportuna en la prestación de los servicios.



El análisis del perfil residual evidenció una exposición mayoritariamente controlada y dentro de los niveles de tolerancia definidos, manteniendo solo un número reducido de riesgos en nivel alto, los cuales permanecen bajo seguimiento y tratamiento mediante planes de acción específicos.

Estos resultados reflejaron un sistema más robusto, dinámico y alineado con la normatividad vigente, que continúa fortaleciéndose para asegurar la estabilidad operativa y la prestación segura de los servicios a los protegidos.

Informe de gestión del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LA/FT/FPADM) - SARLAFT

Salud Total EPS-S orientó su gestión institucional bajo los parámetros definidos por la Superintendencia Nacional de Salud para la prevención y control del riesgo de Lavado de Activos, la Financiación del Terrorismo y la Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva. En atención a lo dispuesto en la Circular Externa 009 de 2016 y su actualización mediante la Circular 20211700000005-5 de 2021, la entidad ha adoptado un marco normativo y operativo que garantizó el cumplimiento de sus obligaciones y el funcionamiento adecuado de su Sistema de Administración del Riesgo LA/FT/FPADM. Este enfoque le permitió a la organización fortalecer sus controles, establecer prácticas preventivas robustas y asegurar la mitigación efectiva de los riesgos derivados de estas conductas dentro de su operación.

A lo largo del año 2025 se desarrolló una gestión integral, oportuna y eficaz del Sistema de administración del riesgo de LA/FT/FPADM, sustentada en la ejecución coordinada de diversas actividades que permitieron fortalecer los controles, el monitoreo y la prevención de los riesgos asociados.

Acciones ejecutadas:

a.

Cumplimiento regulatorio:
Se logró el 100% de los reportes obligatorios ante la UIAF a través de SIREL, dentro de los plazos y lineamientos establecidos, garantizando transparencia y trazabilidad en la prevención del LA/FT/FPADM.

b.

Validaciones en listas:
Se efectuaron validaciones masivas en listas restrictivas, cautelares y vinculantes, junto con la revisión del comportamiento operativo para detectar alertas relevantes.

c.

Monitoreo de segmentos sensibles:
Se realizó seguimiento mensual a PEP, contrapartes de alto riesgo (procesos judiciales o investigaciones) y APFND, fortaleciendo la vigilancia especializada.

d.

Capacitaciones:
El programa de formación SARLAFT alcanzó un 97.97% de cumplimiento, impulsado por inducciones y seguimiento conjunto con Gestión Humana, reforzando la cultura de prevención.

e.

Gestión de alertas:
Las alertas generadas durante el período fueron remitidas oportunamente al área de Riesgo para su análisis especializado. Tras la verificación de la información y la revisión en listas restrictivas, cautelares y vinculantes, la mayoría de los casos fueron descartados al no encontrarse elementos que indicaran relación con situaciones de LA/FT/FPADM. Únicamente aquellas alertas con coincidencias confirmadas o que requerían análisis adicional fueron incorporadas a un proceso de monitoreo continuo para su seguimiento. Durante el período no se identificó materialización de eventos SARLAFT al interior de la entidad.

f.

Seguimiento a controles:
Se verificó la adecuada aplicación de Debida Diligencia, análisis de alertas y revisión de listas por parte de las áreas responsables de contrapartes, confirmando la eficacia de los controles.

Gestión Legal y Jurídica

La Contraloría General de la República adelantó a la EPS en el año 2025 la Auditoría de Cumplimiento de operaciones administrativas, contractuales y financieras de la entidad respecto al uso y disposición de los recursos públicos (fiscales y parafiscales) para las vigencias comprendidas entre el 1 de enero de 2023 al 31 de diciembre de 2024, en la que se atendieron desde la Secretaría General y Jurídica todos los requerimientos y visitas establecidas por los auditores. El resultado obtenido al haber defendido y demostrado el adecuado uso y destinación de los recursos en la vigencia comprendida fue positivo.

Con relación al componente de la propiedad intelectual (derechos de autor y propiedad industrial), signos distintivos, generación y/o producción del intangible denominado software y su posterior solicitud formal de registro, se garantizó para la vigencia 2025 la administración integral de la propiedad intelectual de la Entidad, habiéndose surtido los registros y renovaciones de los registros marcarios correspondientes, además de la asesoría y respectivo acompañamiento sobre la materia.





1. Demandas y Conciliaciones

En los asuntos judiciales y administrativos donde Salud Total EPS-S fue parte, se culminaron un total de 219 procesos, de ellos el 70% fueron decisiones favorables a los intereses de la EPS, solo el 30% comportaron decisiones desfavorables. Este resultado permite evidenciar la apropiada gestión en la defensa técnica y judicial que se ejerció en favor de Salud Total EPS-S, así como, la debida diligencia en la administración de los recursos parafiscales de la Seguridad Social en Salud.

En materia de procesos judiciales relacionados con recobros por tecnologías no cubiertas en el plan de beneficios y/o no financiadas con la UPC, se accionó desde la EPS un total de 394 acciones judiciales con pretensiones que ascienden a la suma de $140 mil millones de pesos, de estos procesos 2 terminaron con sentencia ejecutoriada y en firme, obteniéndose una recuperación cercana a los mil doscientos millones. De estos procesos, 144 demandas están dentro del contingente de radicación en Acuerdo de Punto Final estimado en $80 mil millones. Adicionalmente, se promovieron 16 procesos judiciales en cuantía de $17 mil millones por asuntos diferentes a recobros de servicios y tecnologías NO PBS.

Para finalizar, se destaca el ejercicio de defensa ante Actos Administrativos de reintegro de aportes solicitados por Colpensiones que suman un total de 2.043 millones de pesos, de ellos en la vigencia 2024 la EPS obtuvo decisiones favorables por suma de 212 millones de pesos.



2. Contratos y Asuntos Societarios

Prestamos apoyo jurídico con calidad y oportunidad en las materias de nuestra competencia a la EPS, ajustados a lo establecido en la normatividad civil y comercial vigente, alineados a la misión, visión y a la política de calidad de la Organización, garantizando los términos establecidos internamente para el desarrollo de las actividades, con el fin de minimizar los riesgos jurídicos que puedan materializarse e implementar y garantizar las acciones correctivas que mitiguen su impacto.

Prestamos en debida forma atención y solución oportuna a todos los requerimientos presentados por los accionistas, garantizando el ejercicio y respeto de sus derechos consagrados en las normas comerciales y en los estatutos de la empresa.

Brindamos el apoyo requerido para la realización de la Asamblea General de Accionistas y para las reuniones de Junta Directiva elevando las actas respectivas, las cuales reposan en el libro oficial, libros oficiales que a la vez se encuentran actualizados y llevados en debida forma.

Asimismo, acompañamos la realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas correspondiente a la vigencia 2024, cumpliendo todos los requisitos establecidos en la ley y haciendo la publicación del acta respectiva en la página web.

De manera permanente y oportuna damos cumplimiento a los reportes exigidos por la Contraloría General de la República, a través de la plataforma SIRECI, respecto de la Gestión Contractual, el Informe Anual Consolidado, los Delitos contra la Administración Pública y las Obras Civiles Inconclusas o sin Uso, a cargo de la EPS; Así como el cumplimiento del Índice de Transparencia y Acceso a la Información – ITA, de conformidad con lo establecido en la ley 1712 de 2014.



3. Servicios Legales a Usuarios

En el marco de la gestión relacionada con acciones de tutelas la compañía fue notificada de 37.373 acciones de tutela, lo que implicó un incremento frente al año inmediatamente anterior; No obstante, el porcentaje de favorabilidad de fallos de primera instancia que obtuvo la EPS sobre esta especial materia se ubicó por el orden del 51% de acciones ganadas, lo cual beneficia la gestión de la organización, producto de la garantía del servicio en favor de la población afiliada, así como, evidencia el debido ejercicio de defensa de la EPS.

Las sucursales Caldas, Risaralda y Antioquia, fueron las sucursales con mayor número de acciones de tutela interpuestas en contra de la Entidad, tomando como factor de medición la tasa por cada 10.000 afiliados, ubicándose en una tasa promedio país de 68.9 acciones constitucionales por cada 10.000 afiliados.

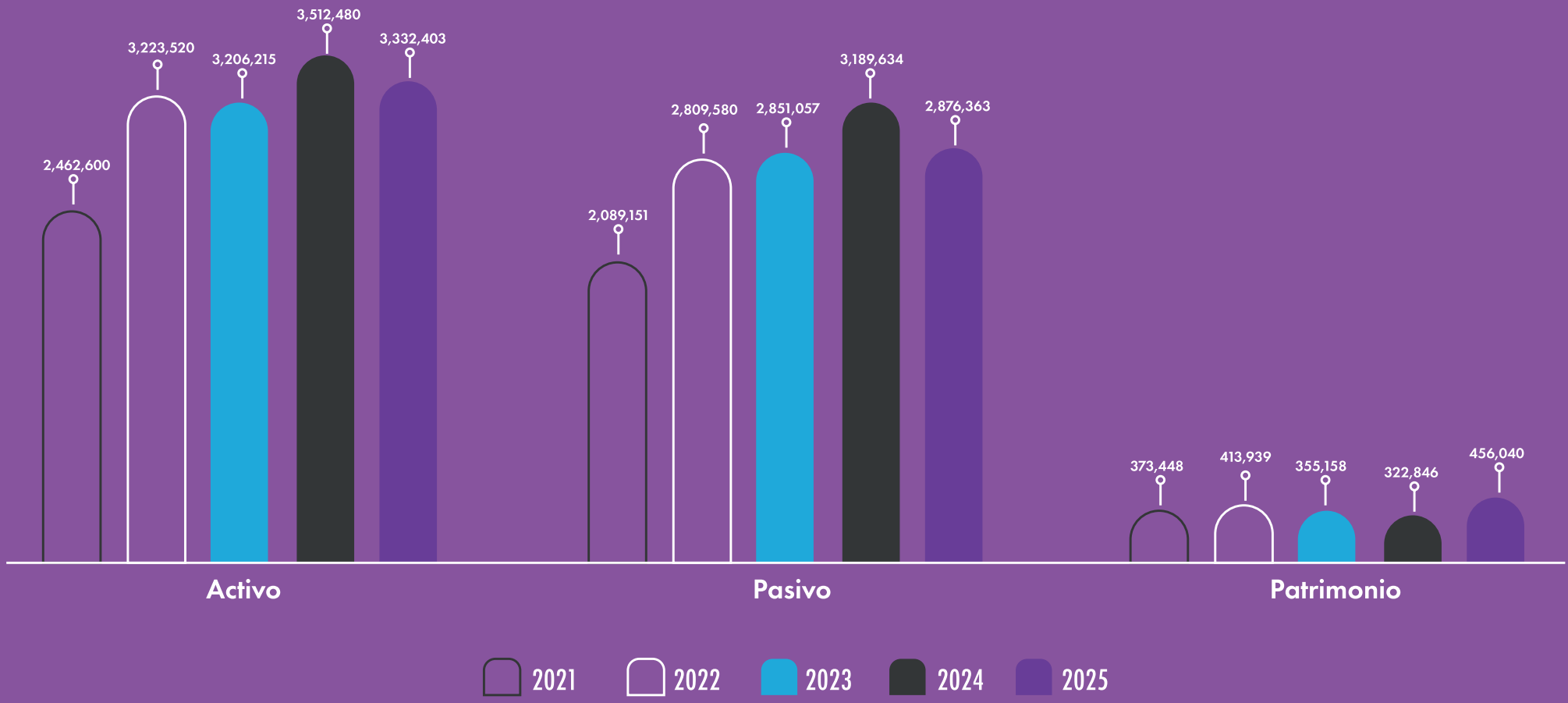
Se destacó que la sucursal Cundinamarca, siendo la de mayor población afiliada, logró mantener la tendencia en la tasa de tutelas, teniendo una media de 36.3 acciones de tutela por cada 10.000 afiliados.

En el punto del proceso de Entes de Inspección, Vigilancia y Control, se recibieron 452 planes de mejora, 8.777 citaciones a capacitaciones, 1.232 visitas, 2.670 oficios informativos, y, 9.256 requerimientos de Entes de Inspección, vigilancia y control, presentando un incremento con relación a la vigencia 2024 del 79,8%, pese a lo cual, se debe señalar que la totalidad de los requerimientos fueron intervenidos en su totalidad y debidamente gestionados por la organización.

Frente al componente de Derechos de petición de incidencia jurídica, quejas y requerimientos Supersalud frente a afiliados, y, requerimientos de entes frente a afiliados cuya competencia es de servicios legales a usuarios se recibieron 10.600, pese a lo cual, se debe señalar que la totalidad de las solicitudes fueron intervenidas en su totalidad y debidamente gestionadas por la organización, con un enfoque de análisis causal para seguir implementando acciones de mejoramiento que permita impactar el origen de las quejas y de paso su radicación.

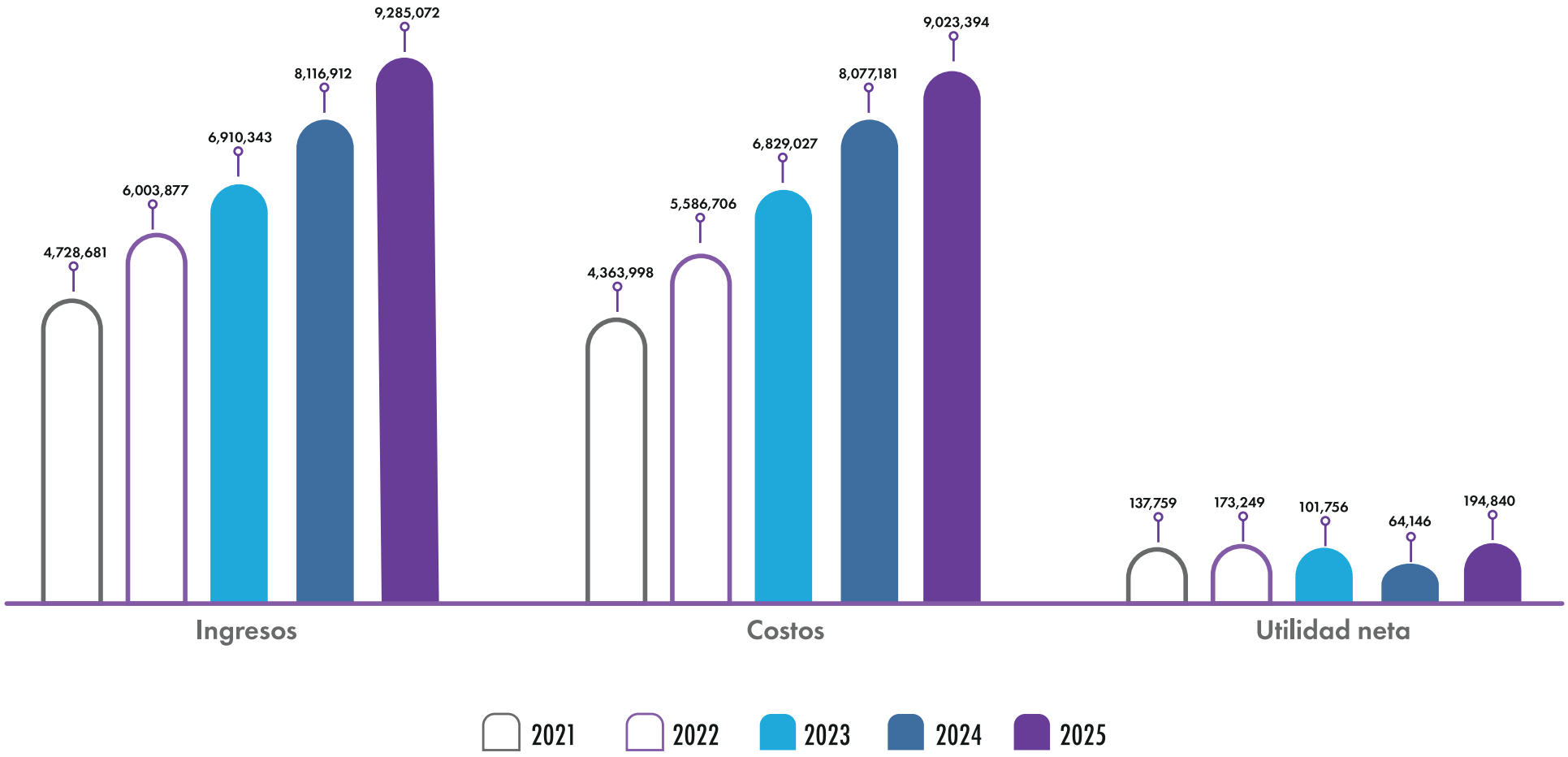
Razones Financieras

Estados de situación financiera



*Cifras en millones en pesos

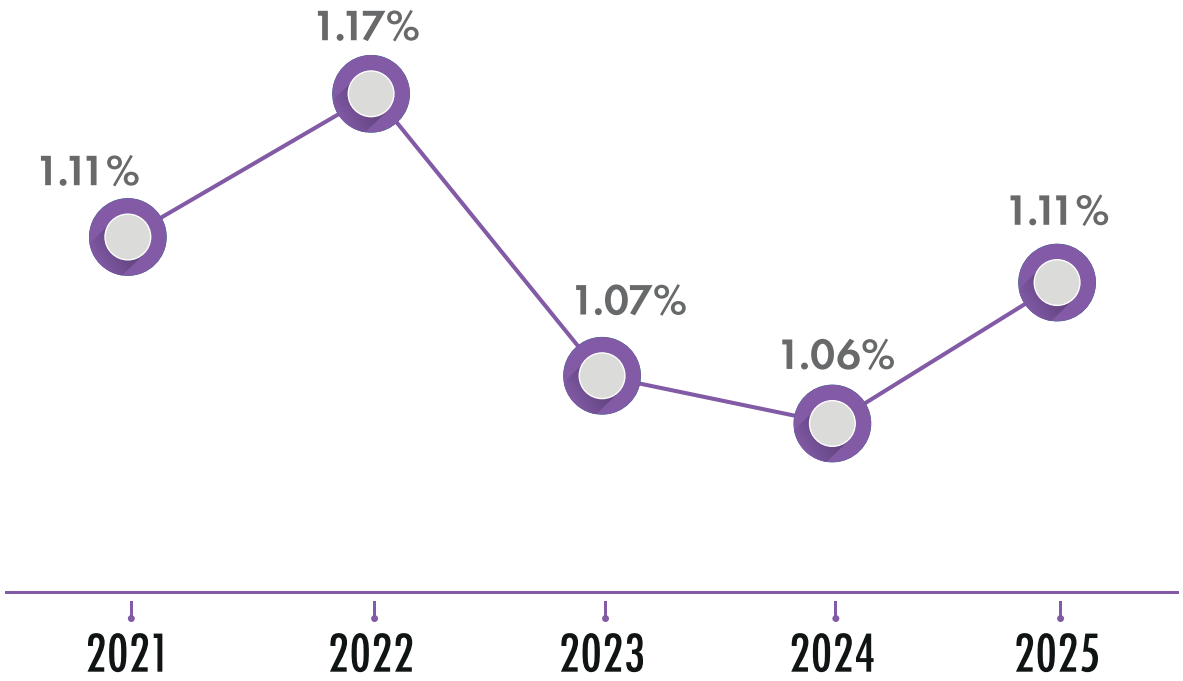
Estado de resultado

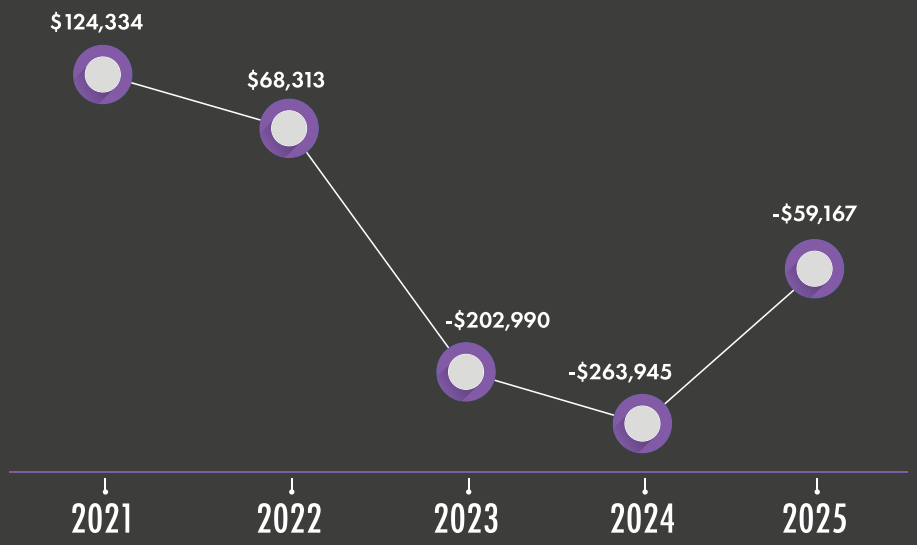


*Cifras en millones en pesos

Liquidez

Salud Total EPS-S históricamente se ha caracterizado por su liquidez manteniendo disponibilidad de recursos para el pago de sus obligaciones a corto plazo. En el año 2025 por cada $1 que Salud Total EPS-S debe a corto plazo, cuenta con $ 1,11 para respaldar dicha obligación.



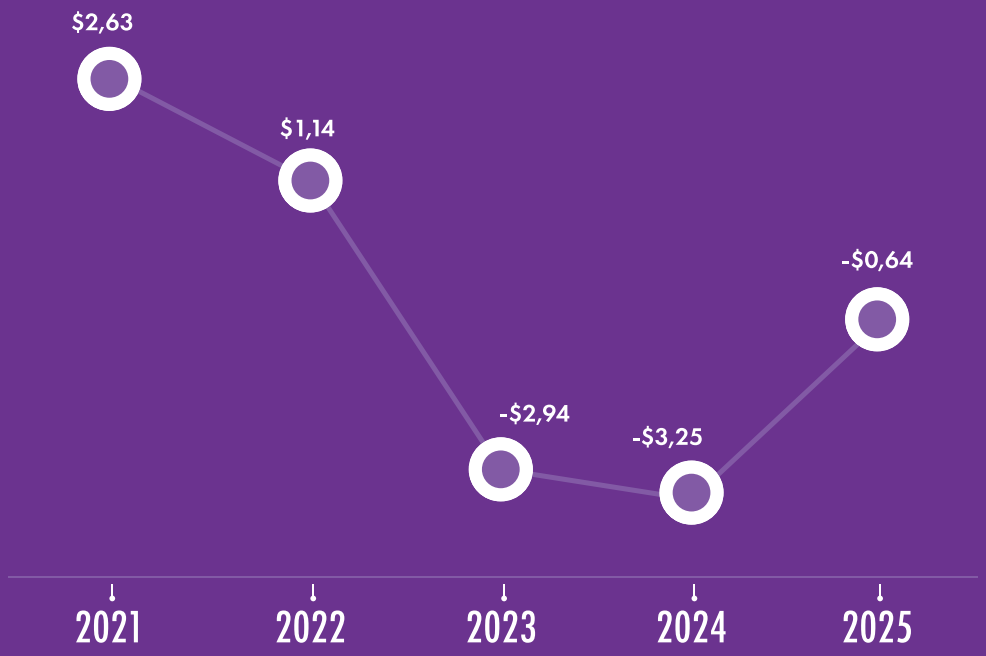


EBITDA

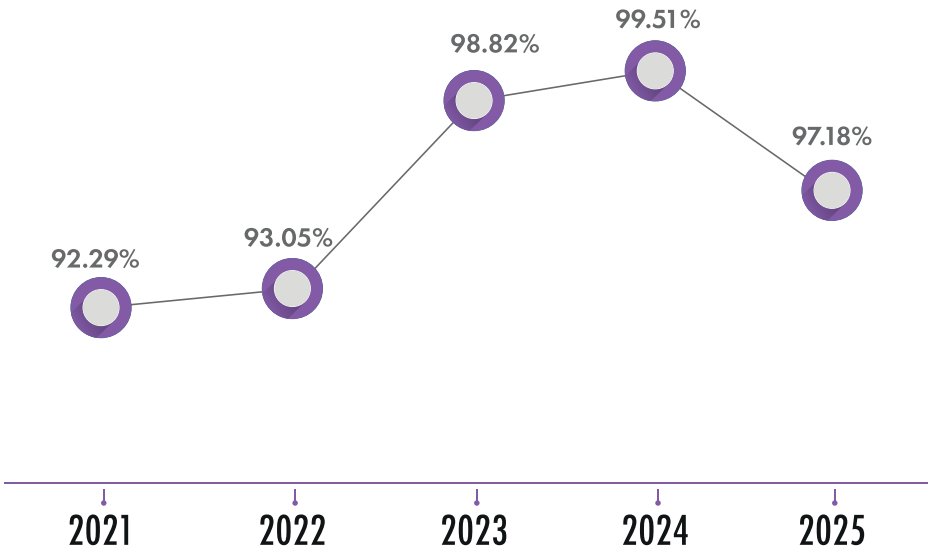
Salud Total EPS-S históricamente ha reflejado un resultado positivo en el desempeño de su actividad productiva salvo para los últimos tres años. Para el año 2025 su resultado fue de -$59,167 millones de pesos.

Margen EBITDA

Salud Total EPS-S evidencia estabilidad a través de los años en su utilidad operativa respecto a los ingresos operacionales, salvo en los tres últimos años, el último con una pérdida de -$0,64 por cada $100 de ingresos.



Siniestralidad





Habilitación Financiera

Reserva técnica	Inversiones en reserva técnica
2,664,367	3,047,855

Cumplimiento
114.39%

Patrimonio adecuado	Patrimonio de respaldo
600,827	196,374

Cumplimiento
32.68%

Capital mínimo requerido	Capital mínimo de respaldo
18,573	188,578

Cumplimiento
1,015.33%

Pagos Servicios de Salud

Por Modalidad:



Evento	PG	Capitas
6,005,483	650,304	714,819
70.69%	7.65%	8.41%

CIA	Glosas
485,699	639,031
5.72%	7.52%

Total pagos

8,495,335



Por Línea de Negocio:

Total pagos

8,495,335

Contributivo	Subsidiado	PAC
6,046,371	2,435,911	13.053
71.17%	28.67%	0.15%

Por Tipo de Ingreso:

PBS	PPTP MAX	PAC	No PBS
8,087,656	357,157	13,053	37,469
95.20%	4.20%	0.15%	0.44%

Total pagos

8,495,335



Tu salud no es a medias debe ser *total*

Vigilado Supersalud